

Petri Haukka

ORGANISAATION SISÄISEN
TIEDONHALLINNAN
KEHITTÄMINEN SÄHKÖISIÄ
TOIMINTAMALLEJA
PARANTAMALLA

Riihimäen seudun terveystieteiden kuntayhtymässä

Opinnäytetyö
YAMK Sähköinen asiointi ja arkistointi


Joulukuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

		Opinnäytetyön päivämäärä 1.12.2012
Tekijä(t) Petri Haukka		Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sähköisen asiointi ja arkistointi
Nimeke Organisaation sisäisen tiedonhallinnan kehittäminen sähköisiä toimintamalleja parantamalla – Riihimäen seudun terveystieteiden tutkimuskeskuksen kuntayhtymässä		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksessa tarkastellaan Riihimäen seudun terveystieteiden tutkimuskeskuksen kuntayhtymän sisäistä tiedonhallintaa, eli minkälaista tiedonhallintaa on tällä hetkellä, minkälaisia kehittämiskohteita löydetään ja miten tiedonhallintaa voidaan viedä sähköisempään muotoon. Työ on tarkoitettu tutkittavalle organisaatiolle sähköisen tiedonhallinnan kehittämisen tueksi. Työssä keskitytään yleishallintoon liittyvään toimintaan. Tutkimus on toteutettu havainnoimalla toimintaa yleisesti, havainnoimalla esimerkkiprosessia ja tekemällä haastatteluja kuntayhtymän hallinto- ja taloustoimistossa.</p> <p>Näkökulmina tutkimuksessa toimivat mm. hyvä tiedonhallintatapa ja julkishallinnon kokonaisarkkitehtuuri. Pääpaino tarkastelussa on asiakirjahallinnossa, mutta tiedonhallinnan kokonaiskuvan saamiseksi käsitellään myös mm. ajanhallintaa.</p> <p>Tuloksena tiedonhallinnassa ja tiedonkulussa havaittiin useita ongelmakohtia. Näihin pyritään tarjoamaan sekä konkreettisia ratkaisuja että laajempia kehittämissuunnitelmia. Työssä perustellaan sähköisten toimintamallien hyödyllisyyttä usean ongelman ratkaisussa. Keskeisiä kehittämissuunnitelmia ovat mm. arkistonmuodostussuunnitelman päivittäminen sähköiseksi arkistonmuodostussuunnitelmaksi ja sähköisen dokumenttienhallintajärjestelmän hankkiminen.</p>		
Asiasanat (avainsanat) arkistonmuodostussuunnitelma, asiakirjahallinto, dokumenttienhallinta, kokonaisarkkitehtuuri, tiedonhallinta		
Sivumäärä 51 + 6	Kieli suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Markku Nenonen		Opinnäytetyön toimeksiantaja Riihimäen seudun terveystieteiden tutkimuskeskuksen kuntayhtymä

DESCRIPTION

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU <small>Mikkeli University of Applied Sciences</small>	Date of the master's thesis 1 December 2012		
Author(s) Petri Haukka	Degree programme and option Eservices and Digital Archiving		
Name of the master's thesis Developing internal information management by improving electronic practises – Riihimäen seudun terveystieteiden kuntayhtymässä			
Abstract <p>This master's thesis aimed at studying the internal information management of Riihimäen seudun terveystieteiden kuntayhtymä, i.e. the Health Care Centre of the Riihimäki Region. The purpose of the thesis was to aid the studied organisation in the development of electronic information management. The study explored the state of information management, arising development issues and how information management could be developed towards electronic workflows. The study focused on the general administration of the health care centre.</p> <p>The methods of the study were general observation, observing an example process and interviewing administrative personnel of the health care centre. Good information management practice and enterprise architecture of the public administration provided the background for the study. Main focus was in document management, but also other aspects, e.g. time management, were reviewed to form an overall understanding of the subject.</p> <p>As a result, many problems were detected in the information management and information flows. Both concrete solutions and more extensive development suggestions were proposed. Electronic practices are feasible solutions to many of the problems. An electronic record management plan and acquisition of an electronic document management system play a key role in the process.</p>			
Subject headings, (keywords) record management plan, record management, document management, enterprise architecture, information management			
Pages 51 pages + 6 pages appendices	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Language Finnish </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> URN </td> </tr> </table>	Language Finnish	URN
Language Finnish	URN		
Remarks, notes on appendices			
Tutor Markku Nenonen	Master's thesis assigned by Riihimäen seudun terveystieteiden kuntayhtymä		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	1
2	TUTKIMUSONGELMA JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄN MENETELMÄT	3
2.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	3
2.2	Tutkimusmenetelmät.....	3
3	TIEDONHALLINNAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	5
3.1	Tiedonhallinnan ulottuvuuksia.....	6
3.2	Sisäisen tiedonhallinnan käsite	7
3.3	Tiedonhallinnan valmiustasot	8
3.4	Säädöspohja.....	9
3.4.1	Hyvä tiedonhallintatapa	9
3.4.2	Tietoturva.....	11
3.4.3	Tietohallintolaki.....	12
4	SISÄINEN TIEDONHALLINTA KUNTAYHTYMÄSSÄ.....	13
4.1	Asiakirjahallinto ja arkistotoimi tiedonhallinnan kontekstissa	13
4.1.1	Nykyinen asiakirjahallinto ja arkistotoimi.....	14
4.1.2	Tiedonohjaussuunnitelman kehittämistyö	16
4.2	Tiedonhallinnan kannalta merkittävät tietojärjestelmät ja ohjelmistot	19
4.2.1	KuntaToimisto -asianhallintajärjestelmä	20
4.2.2	Sähköposti ja sähköinen kalenteri	23
4.2.3	Yhteinen verkkoresurssi	24
4.2.4	Intranet.....	24
4.2.5	Sähköinen puhelinluettelo ja puheluiden ohjausjärjestelmä HelpNet25	
4.3	Tutkimushaastattelut	26
4.3.1	Haastatteluiden toteuttaminen	26
4.3.2	Haastatteluaineiston käsittely	28
5	TIEDONHALLINTA ESIMERKKIPROSESSISSA	28
5.1	Viran aukeaminen ja virasta ilmoittaminen	29
5.2	Hakemusten vastaanotto.....	31
5.3	Hakemusten käsittely	32
5.4	Haastattelut.....	33
5.5	Esitys	33
5.6	Päätöksenteko.....	34

5.7	Tiedoksianto	34
6	ANALYSOINTI JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET	35
6.1	Haastattelujen käsittely	35
6.2	Käsittely esimerkkiprosessin avulla.....	39
6.3	Asiakirjahallinnon järjestelmien kehittämispolut	41
6.4	Muita sisäisen tiedonhallinnan parantamisen toimenpide-ehdotuksia	43
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	45
	LIITTEET	
	1 Haastattelukysymykset	
	2 Muistilista poissaoloihin	
	3 Esimiehen huoneentaulut	

1 JOHDANTO

Organisaatioissa käsiteltävä tietomäärä on jatkuvasti kasvanut, eikä loppua liene näkyvissä. Teknologia on tuonut uusia tapoja jäsentää, käsitellä ja tallentaa tietoa, mutta tietojen hallitseminen voi olla silti ongelmallista. Tämä tutkimus käsittelee Riihimäen seudun terveystieteiden kuntayhtymän (jatkossa kuntayhtymä) sisäistä tiedonhallintaa. Tutkin sisäisen tiedonhallinnan nykytilaa, tarkastelen olemassa olevia tietojärjestelmiä ja tarjoan ehdotuksia sähköisten toimintatapojen kehittämiseksi.

Tiedonhallinta on nykyajan työelämän sisältämän valtavan tietomäärän vuoksi erittäin tärkeää. Olemme jo pitkään eläneet ajassa, jossa arvostetaan moniosaajia ja työntekijän oletetaan kykenevän priorisoimaan tehtäviä ja käsittelemään tietomassoja itsenäisesti tietojärjestelmiä hyödyntäen. Moni työ on hektistä ja tietointensiivistä. Yli 10 vuotta sitten Jussi T. Kosken (1998, 13) lanseeraama termi infoähky on edelleen ja yhä enemmän totta monella työpaikalla. Paluuta entisiin toimintamalleihin ja vähemmän informaation määrään ei ole näköpiirissä, joten asian kanssa on yritettävä tulla toimeen.

Tarkastelun pohjana ja viitekehyksenä käytetään hyvän tiedonhallintatavan käsitettä ja kuntayhtymässä käynnissä olevaa sähköisen arkistonmuodostussuunnitelman kehittämistyötä niihin liittyvine säädöksineen. Mukana tarkastelussa on myös tietohallintolaki ja kokonaisarkkitehtuurin näkökulma. Kehittämistyö on rajattu koskemaan yleishallintoa, johon tässä tapauksessa liittyy myös osia henkilöstöhallinnosta. Organisaation ydintoimintojen tiedonhallintaan tehtiin vertailua, mutta niitä ei varsinaisesti tutkittu. Tutkimusaineisto muodostui hallinto- ja taloustoimistossa tehdyistä haastatteluista ja esimerkkiprosessin havainnoinnista.

Asiakirjahallinnon ammattilaisena näen tiedonhallinnan ongelmien ratkaisujen siintävän tehokkaissa ohjelmissa, joihin on integroitu monia toimintoja ja joiden taustalla toimii toimintaa ohjaavia ja kontrolloivia elementtejä. Tällä hetkellä todellisuus muodostuu kuitenkin monista eri ohjelmista ja järjestelmistä, joilla kullakin voidaan suorittaa tehtäviä vain kapea-alaisesti. Eri-ikäisten sovellusten ja tietokantojen integrointi ei ole aivan ongelmatonta, kuten Kaario ja Peltola (2008, 63–64) toteavat. Monelle käyttäjällä tietojenkäsittelyä helpottamaan tarkoitettut ohjelmat voivat itsessään ja monimutkaisuudessaan aiheuttaa infoähkyä (Koski 1998, 28).

Tiedonhallinta ei voi olla organisaatioissa sellaista toimintaa, joka vaatii jokaiselta työntekijältä paljon työaikaa. Sujuvan tiedonhallinnan tilan saavuttamiseen tarvitaan edelleen asiakirja- ja tietohallinnon ammattilaisia. Tiedon hakemisen tulisi olla niin yksinkertaista, ettei tarvitse olla asiakirjahallinnon ammattilainen osatakseen käyttää hakutoimintoja. Googlen varaan tuskin mikään organisaatio voi tiedonhaun tarpeitaan jättää, varsinkaan kun puhutaan organisaation sisäisestä tiedosta. Tiedon käsittelylle on syytä luoda yhteisiä pelisääntöjä ja toimia niiden mukaisesti.

Oma asemani organisaatiossa asianhallintasihteerinä oli toimihenkilötasoinen, mutta vastasin käytännössä asiakirjahallinnosta ja arkistotoimesta itsenäisesti. Toimin kuntayhtymän asianhallintasihteerinä kahden vuoden ajan lokakuusta 2010 lokakuuhun 2012. Oma roolini vaihtui tutkimustyön aikana organisaation asiakirjahallinnon keskiössä toimijasta ulkopuoliseksi tutkijaksi työpaikan vaihtumisen myötä. Näkisin, että tällä voi olla myös hyviä vaikutuksia tutkimuksen kulkuun, kun analysointivaiheessa saa vähän etäisyyttä aiheeseen. Omaan toimenkuvaan liittyvien toimintojen kehittämistä piti myös huolehtia rutiinitehtävien ohella. Havaitsin tiedonhallinnassa ongelmakohtia ja esitän tässä raportissa ohjeistuksia siitä, miten nykyisiä tietojärjestelmiä voitaisiin hyödyntää paremmin. Tutkin myös minkälaisia tarpeita hallinnossa on tiedonhallintaan liittyen. Varsinainen toimenpiteiden jalkauttaminen jää yhtymäjohtajan tai johtoryhmän vastuulle.

Tiedonhallinnan onnistumisessa on mukana aina inhimillinen tekijä, eli miten kukin työntekijä käsittelee tietoa. Pessimistisesti voitaisiin ajatella, että paraskin järjestelmä on vain niin hyvä, kuin sen heikoin - usein vastahakoinen - käyttäjä. Tämä ei kuitenkaan voi olla syy olla tutkimatta ja kehittämättä järjestelmiä. Ohjeilla ja työtapojen kuvauksilla voidaan pyrkiä vaikuttamaan tiedonhallintaan myös yksilötasolla. Tiedonhallinnan tarve on kiistaton, sillä ihminen ei pysty muistamaan kaikkea kohtaamaansa informaatiota. Olennaisia ja aikanaan selkeinä työmuistissa olevia asioita unohtuu ajan saatossa. Asiakirjojen ja niistä muodostuvien asioiden hakemiseen tarvitaan selkeitä keinoja.

2 TUTKIMUSONGELMA JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄN MENETELMÄT

Tämän kehittämistyön tavoitteena on luoda kuva kuntayhtymän hallinnon sisäisen tiedonhallinnan nykytilasta asianhallintasihteerin havaintojen ja haastatteluissa saadun tiedon avulla. Näiden pohjalta tarkoitus on selkeyttää asiakirjahallinnon käytäntöjä ja tuoda niitä tunnetuksi laajemmin organisaatiossa. Lisäksi tavoitteena on laajemmin tiedonhallinnan parantaminen kokonaisarkkitehtuurin näkökulmien avulla. Seuraavassa kuvataan tutkimusongelman muotoutumista ja menetelmiä, joilla tutkimusta tehtiin.

2.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelma muotoutuu tässä tapauksessa tutkimuskysymysten muodostaman kokonaisuuden kautta. Kuntayhtymän asiakirjahallinnon työssä havaitsin puutteita kirjaamistarpeen ymmärtämisessä. Organisaatiossa oli nimettynä vain arkisto, eikä kirjaamoa erikseen. Henkilöstön keskuudessa oli myös epäselvää mistä mikäkin tieto tai asiakirja löytyy. Tuli tarpeelliseksi siis selvittää: ”Minkälainen on kuntayhtymän sisäisen tiedonhallinnan nykytila yleishallinnossa?”

Nykytilassa oli oletusarvoisesti jo kehitettävää, mutta oletus on luonnollisesti vahvistettava tutkimuksellisin keinoin. Jos kehitettävää löytyy, päästään toiseen tutkimuskysymykseen, eli: ”Millaisia kehittämistarpeita tiedonhallinnassa on?”

Organisaation tämänhetkisen toiminnan taloudelliset realiteetit ovat sellaiset, että kalliita kehittämistoimia tai ohjelmahankintoja on vaikea saada läpi. Tilanne ei saa kuitenkaan pysäyttää kehittämistä, joten on syytä kysyä: ”Miten tällä hetkellä käytettävissä olevista ohjelmista saadaan kaikki hyöty irti?”

Sähköinen asiakirjahallinto ja siihen pyrkiminen edellyttää erilaista toimintaa kuin ”perinteinen” paperinen hallinto. Tästä voidaan suoraan johtaa neljäs tutkimuskysymys: ”Miten sähköisiä toimintamalleja voidaan kehittää?”

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tämä työ on yhdistelmä tutkimuksellista kehittämistä ja kvalitatiivista tutkimusta. Tutkimuksella pyritään vastaamaan käytännön toiminnassa havaittuihin ongelmakoh-

tiin ja kehittämään olemassa olevia käytäntöjä. Metsämuuronen (2008, 29) luokittelee tällaisen työn toimintatutkimukseksi. Metsämuuronen (2008, 30) mukaan Cohen ja Manion (1995) kuvaavat tilanteita, joissa toimintatutkimus on soveltuva menetelmä. Näitä ovat mm. ratkaisun löytäminen tietyssä tilanteessa havaittuun ongelmaan, koulutuksen tarjoaminen työyhteisön sisällä ja uusien näkökulmien lisääminen työskentelyyn. Tällä tutkimuksella pyritään juuri näihin tavoitteisiin, eli korjaamaan tiedonhallinnan ongelmia, tarjoamaan koulutusta käytänteiden muodossa organisaatiolle ja levittämään asiakirjahallinnan näkökulmaa työntekijöille. Toimintatutkimusta voidaan käyttää yleisnimityksenä lähestymistavoille, joissa tutkittavaan kohteeseen pyritään tavalla tai toisella vaikuttamaan, eli tekemään käytäntöön kohdistuva interventio (Eskola & Suoranta 2008, 126).

Tarkasteltavan esimerkkiprosessin lisäksi tutkimusaineiston keräämisen keinoksi valittiin haastattelu. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 75) näkevät haastattelun etuna erityisesti joustavuuden eli haastattelija voi esimerkiksi toistaa kysymyksen, selventää ilmauksien sanamuotoja ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Edelleen joustavuudella mahdollistetaan kysymysten esittäminen tietyssä järjestyksessä. Tämän tutkimuksen kannalta näen järjestyksen tärkeänä. En paljastanut kysymyksiä etukäteen, ainoastaan teemat ja karkeasti aihekokonaisuuksia. Jos kysymykset paljastettaisiin etukäteen, saattaisivat ne ohjata esimerkiksi ajattelemaan juuri mainittuja tietojärjestelmiä yleisen tiedonhallinnan pohdinnassa ja täten vääristää tuloksia. Haastattelurunko muodostui yleisistä tiedonhallinnan kysymyksistä, tietojärjestelmäkohtaisista kysymyksistä ja sähköisen kehittämisen kysymyksistä.

Haastattelutyypiksi valitsin eräänlaisen teemahaastattelun, jota voidaan kutsua myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi. Haastattelut tyypitellään usein strukturoituihin haastatteluihin eli lomakehaastatteluihin, teemahaastatteluihin ja avoimiin haastatteluihin (esim. Hirsjärvi ym. 2007, 203–204). Eskola ja Suoranta (2008, 86) tuovat mukaan myös neljännen luokan, eli puolistrukturoidun haastattelun. Tämän tutkimuksen haastatteluosio on lähinnä puolistrukturoitua tyyppiä, sillä haastattelurunko muodostuu avoimista kysymyksistä ollen siten tarkempi kuin varsinaisessa teemahaastattelussa. Avoin haastattelu ei tullut kysymykseen, sillä se vaatii yleensä paljon aikaa, mahdollisesti useita haastattelukertoja ja kokenutta haastattelijaa (Hirsjärvi ym. 2007, 204–205). Lomakehaastattelu olisi nähdäkseni ollut liian kahlitseva vastausten kannalta, eikä tuottaisi toivottavaa kokonaisnäkemystä tiedonhallinnasta. Strukturoitu haas-

tattelu olisi paikallaan lähinnä silloin, kun tutkittavia henkilöitä on paljon ja he edustaisivat melko yhtenäistä ryhmää eikä perusjoukosta poikkeavia henkilöitä olisi (Metsämuuronen 2008, 40). Oletan, että kuntayhtymän hallinnossa työskentelevien työnkuvat poikkeavat niin paljon toisistaan, että tiedonhallintaan suhtaudutaan eri tavoin ja siihen käytetään erilaisia keinoja. Tällöin ei siis voida puhua yhtenäisestä perusjoukosta.

Haastattelu voidaan toteuttaa yksilö-, pari-, tai ryhmähaastatteluna ja näitä muotoja voitaisiin käyttää tutkimuksessa toisiaan täydentävinä (Hirsjärvi ym. 2007, 205). Yksinkertaisuuden vuoksi tässä tutkimuksessa valittiin vain yksi muoto. Ryhmädynamiikan vaikutukset – niin hyvässä kuin pahassa – haluttiin ohittaa, joten haastattelumuodoksi valikoitui yksilöhaastattelu. Haastattelujen toteuttamista kuvataan tarkemmin luvussa 4.3.

3 TIEDONHALLINNAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Tässä luvussa pohditaan termiä tiedonhallinta ja sen eri ulottuvuuksia. Tiedonhallinnan termin kokonaisvaltaisessa määrittelyssä tulisi lähteä kysymyksestä: ”Mitä tieto on?” Termin määrittelyssä toistuvat usein sanat data, informaatio, tietämys ja tieto. Data on merkityksellistä erityisesti tietotekniikan kannalta. Dataa on esimerkiksi tietokoneen käsittelemä ykkösistä ja nolista koostuva merkkijono, joka voidaan dekodata informaatioksi (Huotari ym. 2005, 38). Toisin sanoen data on lukuja ja sanoja, joilla ei ole laajempaa merkitystä ilman tulkintaa (Kaario & Peltola 2008, 6). Informaatio voidaan määritellä joukoksi dataa, joka on tarkoitettu kommunikoitavaksi tiilassa tai ajassa (Sanastowiki 2011). Informaatio voidaan myös katsoa viestiksi, jolle vastaanottaja on antanut merkityksen ja tieto taas syntyy, kun informaatio on sisäistetty ja tulkittu (Kaario & Peltola 2008, 6).

Tiedonhallinnan ja dokumenttienhallinnan sähköistyessä metatieto, eli tieto tiedosta, nousee merkittävään rooliin. Metadataa voidaan kutsua myös kuvailutiedoksi tai ominaisuustiedoksi. Asiakirjatiedon mukana kulkevat viitetiedot mahdollistavat sähköisen tiedonhallinnan kehittämisen.

Ekholmin (2001, 114–115) mukaan yksilön kannalta saapuvaa informaatiota on kahta muotoa, pyytämätöntä (ns. push-tyyppistä) ja pyydettyä (ns. pull-tyyppistä). Hänen mukaansa pyytämätön informaatio on usein epäoleellista ja hankalinta kontrolloida. Organisaatiossa tulisi nähdäkseni olla sellainen tiedonhallinnallinen osaaminen, että avainhenkilöille saapuvasta tiedosta suodatetaan epäoleellinen pois ja eteenpäin ”työnnetään” vain sellainen tieto, jonka oletetaan olevan tärkeää. Yksiselitteisten suodatuskäytäntöjen kehittäminen ei ole helppoa, sillä tiedonhallinnon henkilöstö ei voi yleensä tuntea koko organisaation substanssiosaamista kovin syvällisesti.

3.1 Tiedonhallinnan ulottuvuuksia

Nähdäkseni tiedonhallinta on pohjimmiltaan infoähkyn torjuntaa tietoja jäsentämällä ja lajittelemalla. Tiedonhallinta pitää sisällään myös jo jäsenneellyn tiedon löytämisen vaivattomasti. Tiedonhallinnassa on mukana myös henkilökohtainen tunne siitä, että asiat ylipäättensä ovat organisoituja.

Tiedolla on aina elinkaari, eli alku- ja loppupiste. Elinkaarta voidaan kuvata perinteisesti kolmen vaiheen avulla. Aktiivivaiheessa asiakirjoja käytetään primääritehtävissään ja säilytetään työyksiköissä. Passiivivaiheessa asiakirjat eivät ole enää jokapäiväisessä käytössä, mutta niitä saatetaan tarvita esim. juridisista syistä ja niitä säilytetään varsinaisissa arkistotiloissa. Historiallinen vaihe käsittää pysyvästi säilytettävät asiakirjat, joita säilytetään keskusarkistoissa tai arkistolaitoksessa. (Lybeck ym. 2006, 22.) Tiedon elinkaarta voidaan tarkastella myös neljän päävaiheen kautta. Näitä ovat tiedon taltiointi, tiedon ylläpito ja hallinta, tiedon säilytys ja arkistointi ja tiedon esittäminen, jakelu ja julkaisu. (Kaario & Peltola 2008, 9.) Asiakirjojen elinkaarta voidaan tarkastella myös sen mukaan, mitä toimenpiteitä asiakirjoille tehdään eri vaiheissa. Tällöin vaiheiksi voidaan löytää vastaanotto tai laadinta, rekisteröinti, arkistointi, järjestäminen, luettelointi ja seulonta. (Lybeck ym. 2006, 22–23.) Malli vaikuttaa arkistolähtöiseltä, sillä se ei mielestäni käsittele kovinkaan paljon asiakirjojen aktiivivaihetta eli sitä kun tietoa käytetään, siirrellään ja etsitään. Tässä tarkastelussa ei puuttuta tarkemmin mallien yksityiskohtiin, mutta tiedon elinkaaren eri vaiheet on syytä pitää mielessä menestyksestä tiedonhallintaa suunniteltaessa.

Tieto voi olla varsin monessa muodossa, esim. kuvaa tai ääntä. Tässä tarkastelussa keskitytään tekstimuotoiseen tietoon ja pääpaino on dokumenttien ja asiakirjojen

muodostamisissa tietokokonaisuuksissa. Asiakirja voidaan erottaa dokumentista sillä, että asiakirjalla on pitkäaikaista merkitystä organisaatiolle (Kaario & Peltola 2008, 19). Ideaalitulanteessa dokumentit ja asiakirjat voisivat olla tallennettu samaan paikkaan samantyyppisillä metatiedoilla varustettuna. Asiakirjat erottuisivat dokumenteista käymällä läpi kirjaamisprosessin ja saamalla diaarinumeron. Toisaalta kaikki muodostuvat asiakirjat eivät käy läpi kirjaamisprosessia, mutta niiden rekisteröintitapa tulee käydä ilmi arkistonmuodostussuunnitelmasta.

Tiedonhallinnan keinot voivat poiketa toisistaan, kun käsitellään joko paperimuodossa tai sähköisessä muodossa olevaa tietoa. Ongelma on siinä, miten olennainen tieto saadaan pysymään kasassa ja saatavilla koko sen elinkaaren ajan. Erityisesti pyrittäessä sähköiseen asianhallintaan metatietojen merkitys kasvaa. Kaario ja Peltola (2008, 25) toteavat metatietojen olevan tiedonhallinnan kivijalka ja edellytys tietosisältöjen löytymiselle ja käsittelylle.

3.2 Sisäisen tiedonhallinnan käsite

Sisäisen tiedonhallinnan termi rajaa organisaation ulkopuolelta tapahtuvan tiedonhaun käsittelyn ulkopuolelle. Organisaation sisäinen tiedonhallinta on sitä, että organisaatioon tuleva, siellä tuotettava ja sieltä lähtevä tieto säilyttää koko ajan eheydensä, luotettavuutensa ja käytettävyytensä. Suuri osa tiedosta on asiakirjamuotoista joko paperimuodossa tai sähköisessä muodossa. Yhä suurempi määrä tiedosta on kuitenkin osina eri tietojärjestelmissä, joissa niistä voidaan koostaa tarvittavia tietokokonaisuuksia tai asiakirjoja. Yhteiset käytänteet, säännöt ja ohjeet ovat tarpeen, jotta sovelluksia käytettäessä muodostuva tietosisältö on yhteneväistä.

Organisaation tiedonhallinta on vahvasti kytköksissä prosesseihin, eikä tiedonhallinnan rakenteita voi sellaisenaan kopioida organisaatioiden välillä. Tiedonhallinnan suunnittelun tulisi lähteä organisaation omien prosessien tunnistamisesta (Kaario & Peltola 2008, 139).

Tietoa haetaan useimmiten tietojärjestelmistä ja niiden kehittämisessä on otettava huomioon ihmisen luontainen laiskuus. Tuomisen (2008, 92) mukaan noudatamme tiedonhankinnassa usein vähimmän vaivan lakia, eli haemme vain tarvitsemamme määrän informaatiota sieltä, mistä se on helpoiten saatavilla. Katson tämän tarkoitta-

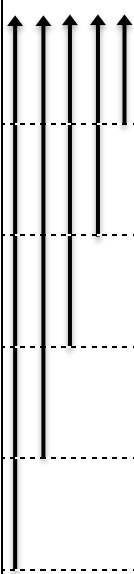
van myös sitä, että jos organisaation tiedonhakukeinot ovat vaikeakäyttöisiä, ne voivat jäädä hyödyntämättä. Pitäisi myös pystyä varmistamaan, että helpoiten saatavilla ole tieto, esim. dokumentti, on viimeisin versio siitä asiasta.

Tietoa muodostuu organisaation sisällä monessa muodossa, esim. kokouksissa, työryhmissä, projekteissa ja vaikka käytäväkeskusteluissa. Tietoa siirretään sähköpostitse, puhelimitse ja kasvotusten. Kaikkeen tiedonhallintaan ei liene syytä kehittää formaalia hallintatapaa. Tämä voisi kahlita luovaa tiedon tuottamista. Tärkeän tiedon erottamiseen ja dokumentointiin tulisi kuitenkin olla asialliset välineet ja organisaatiossa tulisi olla yleisesti tiedossa, missä tietovarannot sijaitsevat ja miten tietoa haetaan.

3.3 Tiedonhallinnan valmiustasot

Organisaatioilla voidaan katsoa olevan eritasoisia valmiuksia siirtyä kattavaan tiedonhallintaan (Kaario & Peltola 2008, 12–13). Tämä kypsyystasomalli on esitetty taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Kypsyystasomalli

 <p>Dokumenttien rakenteosien tasoinen hallinta</p>	Taso 5: Rakenteinen dokumenttien hallinta
Tiedonhallinta ja organisaation kommunikaatioympäristöt toimivat saumattomasti yhteen	Taso 4: Sosiaalisten verkostojen tiedonhallinta
Toiminnalle kriittiset asiakirjat turvattu koko niiden elinkaaren ajan	Taso 3: Asiakirjojen hallinta
Dokumentit keskitetysti hallintajärjestelmässä	Taso 2: Dokumenttien hallinta
Tiedot yhteiskäytössä	Taso 1: Yhteiskäyttöisten tiedostojen hallinta
	Taso 0: Henkilökohtainen tiedostojen hallinta

Tällä tutkimuksella pyritään selvittämään, millä tasolla kuntayhtymässä ollaan ja mihin tasoon kannattaisi pyrkiä. Esitän hypoteesin, että kuntayhtymässä ollaan yleishallinnon osalta pääosin tasolla yksi. Tiedostoille ei ole kontrolloitua säilytyspaikkaa,

vaan niitä tallennetaan yhteiselle verkkoasemalle. Perustelen kuntayhtymän heikohkoa tiedonhallinnan tasoa tutkimuksen eri vaiheissa ja esitän vastauksen hypoteesiin haastatteluaineiston perusteella. Tutkimuksella pyritään myös auttamaan siirtymistä seuraaville tasoilla ja perustelemaan tiedonhallinnan kehittämistarpeita. Nähdäkseni ei ole järkevää yrittää suoraan siirtyä monta tasoa ylöspäin kerralla. Se olisi luultavasti liian kallista ja henkilökunnalle vaikeaa uusien työtapojen oppimisen muodossa. Tutkimuksen tavoitteena on auttaa tiedonhallintaa valmiustasolle kaksi, joka on ensimmäinen aitoa dokumenttien- ja asianhallintaa soveltava kypsyystaso.

Kuntayhtymän ydintoiminnassa on myös meneillään tiedonhallinnan kypsymistä. Potilastietojärjestelmä Efficassa on jo osittain käytössä ns. rakenteinen kirjaaminen, joka viittaa kypsyysmallissa jo tasolle viisi. Uuden järjestelmäversion myötä potilastietojen kirjaamisessa ollaan siirtymässä kokonaan rakenteiseen malliin vuoden 2012 aikana.

3.4 Säädöspohja

Tiedonhallinnan kentästä eniten säädöksiä löytyy asiakirjahallintoon ja arkistotoimeen. Julkishallinnon asiakirjahallinnon ja arkistotoimen kenttää säätelevät monet lait, alemman tason säädökset, ohjeet ja suositukset. Valtion viranomaisille asetetaan eniten vaatimuksia, mutta kunnallista puolta koskee yhtä lailla suurin osa säädöksistä. Mielestäni tarkempien ei-velvoittavien säädösten noudattamisesta ei olisi haittaa kunnallisella puolellakaan, jos se vaan käytettävissä olevien resurssien puolesta on mahdollista.

3.4.1 Hyvä tiedonhallintatapa

Julkishallinnon viranomaistehtäviä suorittavilta organisaatioilta odotetaan yleisesti hyvän tiedonhallintatavan toteuttamista. Hyvästä tiedonhallintatavasta on säädetty erityisesti Julkisuuslain (621/1999) 18 §:ssä. Lain mukaan viranomaisen tulee huolehtia asiakirjojen ja tietojärjestelmien sisältämien tietojen saatavuudesta, käytettävyydestä ja eheydestä, laadusta ja suojaamisesta. Voutilaisen (2006, 60) mukaan käsite on jätetty osittain avoimeksi, jotta sitä voidaan muokata ajan ja esiin tulevien tarpeiden mukaan. Hyvän tiedonhallintatavan käsitteestä voidaan ottaa painotuksia ikään kuin omien tarpeiden mukaan. Esimerkiksi terveydenhuollon puolella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (2012) mainitsee hyvän tiedonhallintatavan www-

sivuillaan salassapidon alakohtana. Tämä johtunee siitä, että terveydenhuollossa käsitellään paljon arkaluonteisia henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja salassapitotarve on korostuneessa roolissa.

Hyvää tiedonhallintatapaa on määritellyt myös Valtiovarainministeriön työryhmä vuosituhaten alussa. Työryhmämuistiossa (11/2000, 3–4) määritellään toimintaa ohjaaviksi hyvän tiedonhallintatavan osa-alueiksi kuvaukset ja luettelot, resursointi ja organisointi sekä ohjeistukset. Kuvauksilla tarkoitetaan käytännössä ajan tasalla pidettävää arkistonmuodostussuunnitelmaa. Luetteloita tulisi olla diaareista, tietojärjestelmistä, rekistereistä ja arkistoista. Tietohallinto, arkistotoimi, asiakirjahallinto, tietopalvelu ja viestintä tulisi olla organisoitu ja toiminnoille varattu riittävät henkilöresurssit. Organisaation toiminta tulisi olla myös ohjeistettu laadukkaan toiminnan ja sen jatkuvuuden takaamiseksi.

Voutilainen (2006, 61–62) tuo tiedonhallintatavan yhdeksi ulottuvuudeksi termin asianhallintatapa. Asianhallinnalla toteutetaan asiakirjojen julkisuusperiaatetta ja toisaalta salassa pidettävien asiakirjojen suojausta sekä tietojen eheyden ja laadun varmistamista. Voutilainen toteaa, että säädökset edellyttävät tosiasiallisesti kattavien sähköisten asianhallintajärjestelmien kehittämistä ja sähköisten asiointipalvelujen integroimista asianhallintajärjestelmiin. Hyvän tiedonhallintatavan muita osa-alueita ovat tiedonhallinnan määrittely- ja suunnitteluvollisuus, tietojärjestelmien julkisuusvaatimukset sekä tietoturvallisuusnäkökohdat. Voutilaisen (2006, 104) mukaan tiedonhallinnan määrittely- ja suunnitteluvollisuutta hoidetaan erityisesti arkistonmuodostussuunnitelman avulla.

Hyvä tiedonhallintatapa on nähdäkseni organisaatiosta ulospäin näkyvä osuus tiedonhallinnan kokonaisuudesta. Organisaatio ei voi vain ”näyttää hyvältä”, ellei tiedonhallinta toimi myös sisäisesti.

Hyvä tietojenkäsittelytapa on taas henkilötietolain määritys huolelliselle henkilötietojen käsittelylle erityisesti tietojärjestelmissä. Voutilainen (2006, 50) tulkitsee hyvän tietojenkäsittelytavan sisältävän myös muiden kun henkilötietojen käsittelyn tietojärjestelmissä. Tietosuojavaltutettu suosittelee, että organisaatiot laatisivat nykyään erillisen tietotilinpäätöksen, jolla osoitetaan hyvän tietojenkäsittely- ja tiedonhallintatavan noudattaminen (Huhtiniemi 2012, 16). Tietotilinpäätös on organisaation sisällä

syntyvä raportti, jossa kuvataan organisaation tietojenkäsittelyn kokonaistila. Raportin kokonaisuuden tulisi muodostua organisaation tarpeiden mukaan ja se voi sisältää mm. kuvauksen organisaation tietovarannoista ja toimintaan liittyvistä tietovirroista, tietosuoja- ja tietoturvan toteutumisen toiminnassa ja tietojenkäsittelyyn liittyvän riskienhallinnan. Tietotilinpäätös voi toimia mm. suunnittelun, raportoinnin ja toiminnan ohjauksen tukena, sekä kehittämistoimenpiteiden seurannan apuvälineenä. (Tietosuojavaaluttetun toimisto 2012.)

Arkistolaisissa säädetään selvimmin arkistonmuodostussuunnitelmaan liittyvistä asioista. Arkistolain 3. luvun 7 §:ssä kytketään arkistotoimi osaksi organisaation tieto- ja asiakirjahallintoa ja 8 §:ssä määrätään suoraan AMS:n ylläpitovastuusta. Lisäksi Arkistolaitokselle annetaan valtuudet määrätä pysyvästi säilytettävistä asiakirjoista. Lain 4. luvun 16 §:ssä laajennetaan Arkistolaitoksen määräysvaltaa koskemaan myös asiakirjojen rekisteröintiä ja luettelointia. (Arkistolaki 831/1994.) Arkistolain voidaan nähdä liittyvän kiinteästi hyvän tiedonhallintatavan toteuttamiseen.

3.4.2 Tietoturva

Tietoturvallisuus tulee esiin julkisessa keskustelussa yhä enenevissä määrin. Yleensä kyseessä on valitettavasti tietoturvallisuuden pettäminen organisaatiossa. Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymässäkin herättiin kehittämään tietoturvallisuutta osaksi sähköisen reseptin tulon valmistelun vuoksi. Kuntayhtymälle laadittiin päivitetty ja selkeytetty tietoturvapoliittikka ja tarkentavia sisäisiä tietoturvaohjeita ja tietojärjestelmien hallinnointikuvauksia. Osan laatiminen on vielä kesken ja projektin loputtua tietoturvaryhmän toiminta on ollut vähäistä. Tietoturvapoliittikka on arkistonmuodostussuunnitelman ohella osa organisaation tärkeintä ohjeistoa. Tietoturvallisuus on myös kiinteä osa hyvää tiedonhallintatapaa.

Tietoturva ja tietosuoja ovat erityisen tärkeitä terveydenhuollon organisaatiossa, sillä terveydenhuoltoa koskevat asiakirjat ovat salassa pidettäviä arkaluonteisen tietosisällön vuoksi (Julkisuuslaki, 6. luku 24. §). Kuntayhtymässä pääosa potilastiedon käsitteystä tapahtuu luonnollisesti potilastietojärjestelmässä ja vastaanottojen lähiarkistoissa, mutta käsittelyä tapahtuu myös hallinnossa erilaisten potilasvalitusten, reklamaatioiden, muistutusten ja selvityspyyntöjen muodossa. Tietoturvan ja tietosuojan näkökohdat on huomioitava siis myös hallinto- ja taloustoimiston tiedonhallinnassa.

Salassa pidettäviin asiakirjoihin ja dokumentteihin tulee olla pääsy vain oikeutetulla henkilökunnalla. Potilastietojärjestelmän roolipohjaiset oikeudet pitävät huolen asiasta järjestelmän sisällä, mutta yleishallinnon monissa järjestelmissä ja paperiarkistoissa tilanne ei ole välttämättä niin helposti hallittavissa. Sähköisen AMSin mukaan luotavat dokumentit toteuttaisivat ikään kuin automaattisesti tietoturvallisuuden vaatimuksia, jos eAMS on laadittu ja ajantasainen. AMSin tulee olla vain kytketty sellaiseen järjestelmään, jossa asiakirjat luodaan ja kaikki asiakirjat tulisi luoda tämän järjestelmän avulla. Tällä hetkellä ei olla kehityksessä vielä niin pitkällä, vaan on tarkasteltava myös nykyisiä käytäntöjä ja mitä voidaan tällä hetkellä tehdä mahdollisesti paremmin.

Terveystietojärjestelmän organisaation AMSia suunnitellessa tulee huomiota kiinnittää myös lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (Potilaslaki 785/1992). Asiakirjoista säädetään lain 4. luvussa, jossa potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot määrätään salassa pidettäviksi. Terveystietojärjestelmän asiakirjat tosin todetaan salassa pidettäviksi myös julkisuuslain 6. luvun 24 §:ssä.

3.4.3 Tietohallintolaki

Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta eli tietohallintolaki edellyttää julkishallinnon organisaatioilta toimia tietojärjestelmien yhteentoimivuuden parantamiseksi. Tietohallintolain (634/2011) 7 §:ssä todetaan: ”Julkisen hallinnon viranomaisen on julkisen hallinnon tietojärjestelmien yhteentoimivuuden mahdollistamiseksi ja varmistamiseksi suunniteltava ja kuvattava kokonaisarkkitehtuurinsa.” Lain 13 §:ssä annetaan määräaika arkkitehtuurin kuvaamiselle. Määräaika on 3 vuotta asiaa koskevan valtioneuvoston asetuksen voimaantulosta. Tällaista asetusta ei ole tosin vielä annettu. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan JHS 179 –suosituksessa määritellään menetelmä kokonaisarkkitehtuurin suunnittelemiseksi ja annetaan suositukset osa-alueiden kuvausten laatimiseen.

Lain tavoitteen on parantaa tietohallinnon ja sen avulla varmasti myös tiedonhallinnan laatua. Avainhaasteena on kokonaisuuden toimenpano ja jalkauttaminen nykyisessä tiukassa taloustilanteessa (Summa 2012a, 19). Suomen Kuntaliitossa nähdään tietohallintolaki pitkään odotettuna uudistuksena. Sen myönteisiä vaikutuksia odotetaan kuitenkin vasta seuraavalla vuosikymmenellä. Yksityisen sektorin tietohallinnon muutos nähdään tärkeänä asiana. (Summa 2012b, 21.)

4 SISÄINEN TIEDONHALLINTA KUNTAYHTYMÄSSÄ

Kehittämistehtävänä oli aluksi tarkoitus muodostaa sähköinen arkistonmuodostussuunnitelma. Kehittämistarve koostui monesta suunnasta tulevista impulsseista. Yhtäältä organisaation tehtäväkokonaisuus oli muuttunut, kun osa henkilöstö- ja taloushallinnon tehtävistä oli siirtynyt palvelukeskukseen, toisaalta asiakirjahallinnon käytännön töitä tehdessä havaittiin voimassa olevan arkistonmuodostussuunnitelman vanhentuneen. Terveystieteiden huoltoa koskevassa lainsäädännössä oli myös tapahtunut muutoksia. Kuntayhtymässä suoritettavat laatuauditoinnit vaativat myös suunnitelman päivitystä.

Asianhallintasihteerinä havaitsin puutteita myös asiakirjahallinnon hoitamisessa ja sen tunnettuudessa organisaation sisällä. Täten sisäisen tiedonhallinnan tarkastelu ja kehittäminen laajemminkin tuntui tarpeelliselta. Tiedonhallinta voidaan nähdä hyvin laajana kokonaisuutena kattavaan koko organisaation toiminnan. Tässä opinnäytetyössä tarkastelun pääpaino on asiakirjahallintoon liittyvissä toiminnoissa, mutta kokonaisvaltaisemman kuvan saamiseksi mukaan on otettu myös muita elementtejä.

Toimiva tiedonhallinta on mille tahansa organisaatiolle menestystekijä lisääntyneen tehokkuuden muodossa. Kaario ja Peltola (2008, 8) toteavat: ”Kun tieto siirtyy mahdollisimman tehokkaasti ja virheettömästi tietolähteestä tiedon tarvitsijalle, tehostuu myös organisaation suorituskyky automaattisesti”. Puutteellinen tiedonhallinta taas aiheuttaa ylimääräistä työtä esimerkiksi dokumenttien ja asiakirjojen pitkänä hakuajakoina. Tiettyä asiaa saatetaan hakea ensisijassa muistinvaraisesti ja pahimmillaan työllistää toisiakin työntekijöitä, kun mietitään yhdessä milloin ja missä asiaa käsiteltiin. Tässä luvussa esitetyt asiat perustuvat asianhallintasihteerinä tehdyn työn ohella tapahtuneeseen havainnointiin.

4.1 Asiakirjahallinto ja arkistotoimi tiedonhallinnan kontekstissa

Toimiva asiakirjahallinto on tiedonhallinnan tärkeimpiä kulmakiviä ja tarkastelun pääpaino kohdistuukin tässä työssä siihen. Asiakirjahallinto voidaan nähdä hyvin perinteisenä, mutta se luo pohjan muulle tiedonhallinnalle. Asiakirjahallinto liittyy arkistotoimen kanssa huolehtien asiakirjojen käytettävyydestä, luotettavuudesta ja eheydestä koko niiden elinkaaren ajan. Suomessa asiakirjahallinto ja arkistotoimi liit-

tyvät toisiinsa usein läheisesti ja voivat olla osittain samansisältöisiä (Lybeck ym. 2006, 19). Asiakirjahallinnon tehtävänä yhdessä tietohallinnon kanssa on mahdollistaa mm. helppo tiedonhaku organisaation tärkeisiin asiakirjoihin, asialliset tekniikat tiedon tuottamiseen sekä tietoturvallisuuden ja julkisuus- ja salassapitonäkökohtien toteutuminen.

4.1.1 Nykyinen asiakirjahallinto ja arkistotoimi

Sähköisten toimintamallien omaksumisen tasoa kuntayhtymässä kuvaa parhaiten se, että sähköinen diaarijärjestelmä otettiin käyttöön kokonaisuudessaan vasta vuonna 2009. Tätä ennen käytössä olivat pahiset diaarikortit. Diaarin käyttöönoton yhteydessä ei luotu diaarikaavaa, vaan diaarinumerot muodostuvat juoksevasta numeroinnista ja vuodesta. Arkistolaitoksen määräyksen mukaan (2003, 7) rekisteröintiä varten tulisi laatia asiaryhmitys, jossa otetaan huomioon säilytysajat. Tätä tarkoitusta palvelee löyhästi asian yhteyteen merkitty vanha arkiston järjestelykaavan eli ns. ABC-kaavan mukainen kirjaintunnus. Kansallisarkisto toteaa AMS-oppaassaan, ettei ko. kaavaa kannata käyttää enää kuin vanhojen arkistojen järjestelyyn (AMS-opas 2007, 9. Arkistokaavan laatiminen). Arkistokaavan käyttö on aiheuttanut mm. sen, että yhden asiakokonaisuuden asiakirjat saattavat hajaantua fyysisesti moneen eri mappiin. Kaikki asiakirjat eivät ole välttämättä haettavissa aivan peruslogiikalla vaan vaativat käytännössä organisaation asiakirjahallintoa tuntevan ihmisen kaivamaan tarvittavat asiakirjat mapeista. Asiakirjahallinto on vahvasti henkilöitynyt yhden ihmisen, aikaisemmin arkistosihteerin, nykyisin asianhallintasihteerin vastuulle.

Kuntayhtymässä ei ole erikseen nimettyä kirjaamoa. Tämä saattaa olla osasy siihen, että organisaatiossa ei ole yleisesti tiedostettu asiakirjojen varhaisen rekisteröinnin ja seurannan tärkeyttä. Asiakirjanippuja on voinut tulla arkistoon vasta siinä vaiheessa, kun asian käsittely on jo saatettu loppuun. Rekisteröintimerkinnät tulisi tehdä diaariin ja asiakirjoihin välittömästi, kun rekisteröitävää asiaa käsitellään (Lybeck ym. 2006, 41). Terveyskeskuksen kuntayhtymässä on käytössä ns. virallinen sähköposti (terveyskeskus@riihimaki.fi), mutta henkilökohtaisten sähköpostilaatikoiden viestien mahdollista asiakirjallista luonnetta ei kovin yleisesti ymmärretä. Arkistolaitoksen määräyksen (2003, 9) mukaan sähköpostitse saapuneiden asioiden ja asiakirjojen rekisteröinti hoidetaan samalla tavalla kuin paperiasiakirjojen.

Päällekkäistä rekisteröintiä tulisi välttää (Arkistolaitos 2003, 5). Kuntayhtymässä on käytössä ainakin sopimusrekisteri Excel-muodossa, vaikka sopimukset toki kirjataan diaariin. Rekisteri on varmasti puolustanut asemaansa tiedonhakupaikkana ennen sähköistä diaaria. Uudet sopimukset viedään myös diaariin sähköisiksi liitteiksi ja ovat sieltä helpommin haettavissa myös asiakirjoina. Sopimusrekisteri sisältää kuitenkin voimassa olevaa tietoa ajalta kauan ennen diaaria, joten sitä ei voida suoraan lopettaa. Tiedonhaku sopimusrekisteristä saattaa olla jopa tunnetumpaa kuin diaarin käyttö.

Asiakirjahallinnosta vastaava henkilö oli aikaisemmin nimikkeeltään arkistosihteeri, mutta hän hoiti myös asioiden rekisteröinnin. Arkistotoimi oli ollut käytännössä hänen vastuullaan kuntayhtymän perustamisesta lähtien. Tulin organisaatioon arkistosihteerin tilalle vuonna 2010 hänen jäädessään eläkkeelle. Useamman vuosikymmenen aikana kertyneiden käytäntöjen ymmärtäminen ja oppiminen parin viikon perehdytyksen aikana osoittautui vähintään haasteelliseksi. Yhden ihmisen vastatessa toiminnosta kaikkien käytäntöjen dokumentoiminen ei ole varmaankaan tullut mieleen. Toimihaltijan vaihtuessa nimike muutettiin samalla asianhallintasihteeriksi ja korostettiin sähköiseen asiakirjahallintoon siirtymiseen liittyviä kehittämistehtäviä.

Perinteisen paperisen arkistotoimen hoidossa oli joitakin puutteita ja viiveitä johtuen varmasti arkistosihteerin suhteettoman suuresta työmäärästä. Tietopalvelu päätearkistotilojen materiaalista oli hankalaa puutteellisten hyllymerkintöjen ja arkistoluetteloiden vuoksi. Arkistotilojen sijainti monessa pienessä huoneessa hidasti myös tietopalvelua. Arkistot eivät järjesty nähdäkseni *fyysisesti* nykyisen arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti siten, että yksi kokonaisuus on selkeästi yhdessä paikassa ja järjestys olisi ABC-kaavan mukainen. Yksi sarja tai ryhmä saattaa jatkua aivan eri hyllyissä tai jopa eri arkistotiloissa. Arkistotilat ovat olleet ilmeisesti aikaisemmin hyvin täynnä, josta em. katkonaisuus johtunee. Suurin osa päätearkistotiloista on sinänsä hyväkuntoisia ja varustettu asianmukaisin liukuhylläin tilankäytön maksimoimiseksi.

Asiakirjahallinnon liiankin varman päälle toimivien käytäntöjen (mm. varmuuskopiot ja keskeneräisten asioiden pitäminen erillisessä mapissa) ymmärtäminen oli hankalaa valtionhallinnon selkeiden kuvioiden keskeltä tulevalle uudelle työntekijälle. Virtaviivaistin näitä käytänteitä hyvin pian. Asiakirjojen järjestäminen mappeihin vaati vanhemman arkistointilogiikan ymmärtämistä. Asiakirjojen alkuvaiheen hankalilla järjestelyillä pyrittiin kuitenkin selkeästi siihen, että jälkikäteen tapahtuvan järjestelyn

osuus olisi mahdollisimman pieni siinä vaiheessa kun materiaalia siirretään päätearkistoon. Suunnitelmallinen arkistonmuodostus pyrkii juuri tämän työvaiheen vähentämiseen tai poistamiseen (Lybeck ym. 2006, 23).

Määräajan säilytettävien asiakirjojen hävitys on hoidettu asianmukaisesti ja selkeästi muodostuneiden sarjojen osalta myös oikea-aikaisesti. Tietosuoja on varmistettu käyttämällä lukittavia paperisäiliöitä, jotka sopimuskumppani käy tyhjentämässä hävitykseen. Päätearkistoissa on kuitenkin yksittäisiä tai pieniä kokonaisuuksia seulomatonta aineistoa, jonka läpikäymiseen ei ole ollut aikaa. Arkistonmuodostussuunnitelmaa on päivitetty vuosien saatossa ja viimeisin arkistonmuodostussuunnitelma hyväksyttiin yhtymähallituksessa vuonna 2005.

Vertailuna yleishallinnon ulkopuolisesta asiakirjahallinnosta mainittakoon ympäristöterveydenhuolto ja potilastietojärjestelmä. Ympäristöterveydenhuollon puolella oli sähköinen oma diaari jo vuonna 2002. Potilastietojärjestelmä on ollut sähköinen jo ennen vuosituhanen vaihdetta. Ensin käytössä on ollut Finstar-järjestelmä ja se vaihtui nykyiseen Effica-järjestelmään vuonna 2006.

4.1.2 Tiedonohjaussuunnitelman kehittämistyö

Tiedonohjaussuunnitelman eli sähköisen arkistonmuodostussuunnitelman (eAMS) luominen ja ylläpito on välttämätöntä, jos halutaan kehittää organisaation tiedonhallintaa siirtymällä sähköiseen dokumenttienhallintaan. Kaikki organisaation toiminnot kattava tehtävien ja asiakirjallisen tiedon läpikäynti luo pohjan kaikelle sähköisten toimintojen kehitykselle. Toisin sanoen ilman ajantasaista tiedonohjaussuunnitelmaa on melko turha yrittää siirtyä sähköisiin toimintamalleihin varsinkaan asiakirjahallinnossa.

Arkistonmuodostussuunnitelman päivitys oli ollut vireillä kuntayhtymässä jo useamman vuoden ja samalla se oli tarkoitus tehdä sähköiseen muotoon. KuntaToimistoasianhallintaohjelmiston hankinnan yhteydessä hankittiin myös Arkki-arkistohallintamoduuli, eli toiminnanohjausjärjestelmä, jonka avulla on mahdollista ohjata muita järjestelmän osia. Arkki-sovelluksen tietosisältö on ollut kuitenkin useamman vuoden lähes tyhjillään, kun tiedonohjaussuunnitelman tekoon ei ole ollut resursseja.

Projektin käytännön toteutus

Organisaation ylin johto, eli käytännössä yhtymäjohtaja, tunnisti kehittämistarpeen. Riittäviä resursseja projektin tehokkaaseen läpiviemiseen ei kuitenkaan ollut käytössä. Kuntayhtymän projekteja hallinnoiva projektipäällikkö ei ollut käytettävissä samanai-kaisten projektien suuren määrän vuoksi. Projektin onnistuminen jäi käytännössä mi-nun vastuulleni perustehtävieni ohella.

Projektiryhmä

Toiminnanohjaussuunnitelman (myöhemmin myös TOS) päivittämiseen perustettiin projektiryhmä, joka koostui asianhallintasihteeristä, johdon sihteeristä ja ympäristö-terveydenhuollon sihteeristä. Kokosin ryhmän valitsemalla eniten asiakirjahallintoa tuntevat ihmiset, joilla oli käytännössä mahdollisuus osallistua projektiin. Johdon sihteerillä oli muutaman vuoden kokemus kuntayhtymästä ja kokemusta myös kirjaajana Riihimäen kaupungilla. Ympäristöterveydenhuollon sihteerillä oli pitkä kokemus kun-tayhtymästä ja hän toimi tulosalueensa kirjaajana. Kyseisellä tulosalueella oli ollut käytössään oma diaariohjelma jo ennen kuin sähköinen diaari tuli käyttöön koko or-ganisaation laajuisesti. Projektiryhmässä oli valmistelun alkuvaiheessa myös suun-terveydenhuollon kanslisti, mutta hän jättäytyi pois työkiireisiin vedoten. Suurena apuna ja suorastaan mentorina toimi Riihimäen kaupungin arkistosihteerä, joka oli saanut vietyä vastaavan projektin läpi Riihimäen kaupungin organisaatiossa.

Projektin suunnitteluvaiheessa tiedostettiin johdon tuen tärkeys. Johdon sitoutumisesta muistuttaa myös Arkistolaitoksen ohje (Arkistolaitos 2010, 5). Työ esiteltiin johto-ryhmän kokouksessa ennen työn käynnistämistä muualla organisaatiossa. Johtoryh-män toivottiin vievän tietoa projektista omille tulosalueilleen.

Aikataulu

Projektiryhmä kokoontui ensimmäiseen suunnittelukokoukseen vuoden 2011 lopulla. Tällöin käytiin läpi peruskäsitteitä ja Kansallisarkiston AMS-opasta. Pyrittiin luomaan kokonaiskuva siitä, mitä ollaan tekemässä. Neuvotteluja käytiin Riihimäen kaupungin, terveyskeskuksen kuntayhtymän, Hausjärven kunnan ja Lopen kunnan kanssa yhteis-työmuodoista. Päätettiin eAMS/TOS -suunnittelun yhteistyöstä tarkempia muotoja

kuitenkaan määrittelemättä. Tämän jälkeen projekti jäi kuntayhtymässä käytännössä jäihin pariksi kuukaudeksi projektiryhmän jäsenten perustehtävien kiireiden vuoksi.

Projektin valmistelu ja vaiheet

Projektin valmistelun jälkeen työ pyrittiin vaiheistamaan eri osa-alueisiin Arkistolaitoksen AMS-opasta mukailleen. Ensin siis käytiisiin läpi organisaation tehtäviä, käsittelyvaiheita ja niihin sisältyvää asiakirjatietoa ennen kuin pureuduttaisiin syvemmälle selvittämään kaikki tarpeelliset metatiedot. Projekti vaatii prosessien läpikäymistä, joten oletin projektin aikana löytyvän ongelmakohtia tai prosessien tehostamismahdollisuuksia. Projekti jäi alkuvaiheeseen siirtyessäni asianhallintasihteerin tehtävistä toisen organisaation palvelukseen.

Esittely organisaatiolle

Projektia esiteltiin organisaatiolle vähitellen. Esittelin työn kokonaisuuden johtoryhmän kokouksessa 17.4.2012. Tilaisuudessa esittelin termiä eAMS, päivitystyön tarpeellisuutta säädösten ja organisaation tarpeiden näkökulmista, perustelin päivitysajankohtaa ja kävin läpi projektin käytännön toteutusta. Pysin myös "markkinoidaan" sähköistä arkistonmuodostussuunnitelmaa hyödyllisenä työkaluna ja muun suunnittelun pohja-aineistona. Aihe herätti jonkin verran keskustelua ja jäi ilmeisesti osalle vielä epäselväksi. Johtoryhmässä esitettiin myös toive vertailla käytäntöjä ja asiaryhmyksiä muiden terveystieteiden kanssa (benchmarking).

Vein esittelyn seuraavalle tasolle 3.5.2012 osastonhoitajien kokouksessa. Sinne valmistelin lyhyemmän esityksen, jossa keskityin käytännön tason työn esittelyyn ja arkistonmuodostussuunnitelman pääkohtien tarkasteluun. Esitin, että kokouksia pidettäisiin siten, että läsnä olisi aina joku projektiryhmästä, esimies ja käytännön työn suorittaja. Tämä siitä syystä, että kaikki asiakirjallinen tieto tulisi varmasti mukaan. Vastausesityksenä kuitenkin oli, että työ käytiisiin projektiryhmän ja osastonhoitajien välillä. Tulkitsen tätä niin, että kehittämistyölle haluttiin antaa vain minimaalisesti aikaa ja henkilöresursseja tai sitä ei koettu tärkeänä ydintoiminnan kannalta.

Tiedonohjaussuunnitelman käyttö kuntaorganisaatioissa

Kuntayhtymän alueen kunnat Riihimäki, Hausjärvi ja Loppi olivat myös luomassa ja kehittämässä eAMS-sisältöjään. Riihimäen kaupungilla oli jo eAMS käytössä asioiden luokittelussa ja diaarin taustalla, vaikka metatietoja vielä puuttui suunnitelman joistain osista. Riihimäen kaupunki antoi merkittävää vetoapua muille antamalla oman suunnitelmansa muiden työn pohjaksi. Siirtäminen oli helppoa, koska kaikilla oli käytössä KuntaToimisto-ohjelmistokokonaisuus. Kunnille pohjasta on luultavasti paljon enemmän hyötyä kuin terveyskeskuksen kuntayhtymälle, sillä sen toiminta on hyvin erilaista. Kuntayhtymällä on myös omia tehtäväkokonaisuuksia, jotka puuttuvat kaupungin pohjasta kokonaan. Jokainen organisaatio joutuu luonnollisesti muokkaamaan pohjasta omaa toimintaansa vastaavan kuvauksen.

Arkistonmuodostussuunnitelman käyttö ja ylläpito on julkishallinnossa lakisääteistä, mutta eAMSin leviäminen kuntaorganisaatioissa on yllättävän hidasta. Heikkilän (2012, 34) tutkimuksen mukaan eAMS oli käytössä kunnissa ja kuntayhtymissä vasta reilulla 6 prosentilla. Sähköisen arkistonmuodostussuunnitelman pohjana yleensä toimiva kuntien yhteinen tehtäväluokitus oli otettu käyttöön hieman ahkerammin, n. 17 prosentilla organisaatioista (Heikkilä 2012, 28).

4.2 Tiedonhallinnan kannalta merkittävät tietojärjestelmät ja ohjelmistot

Terveydenhuollon organisaatiossa nähdään helposti potilastietojärjestelmä ainoana tiedonhallinnan kannalta kriittisenä järjestelmänä. Ydintoiminnan kannalta näin toki onkin, mutta yleishallinnon kannalta kriittisenä järjestelmänä toimii nykyään yleensä jonkinlainen asianhallintajärjestelmä, johon tässäkin tarkastelussa keskitytään. Muita tietojärjestelmiä ja ohjelmistoja on otettu mukaan, sillä niiden kautta muodostuu laajempi kuva tiedonhallinnasta.

Käsittelyn rajaaminen yleishallintoon on ongelmallista, sillä yleishallinto koskettaa periaatteessa koko organisaatiota. Rajanveto sen suhteen, mitkä järjestelmät otetaan mukaan tarkasteluun ja mikä jätetään pois, ei ole yksiselitteistä. Tiedonhallinnan kannalta tärkeä järjestelmä, eli henkilöstöhallinnon ePopulus jouduttiin jättämään pois tarkastelusta työn koon rajoittamiseksi.

4.2.1 KuntaToimisto -asianhallintajärjestelmä

Sisäisen tiedonhallinnan kannalta olennaisin järjestelmä hallinnossa on asianhallintajärjestelmä. Kuntayhtymään oli hankittu vuonna 2007 Triplan Oy:n moduulipohjainen KuntaToimisto-ohjelmisto. Se on kunta-alalla yleisesti käytössä oleva asianhallinnan ohjelmisto, jota voidaan käyttää hyvin eritasoisesti riippuen siitä mitä ohjelmamoduuleja on hankittu. Kuntayhtymään hankitut moduulit on kuvattu taulukossa 2.

TAULUKKO 2. KuntaToimisto-ohjelmisto

Arkki	Arkistohallintasovellus, eli eAMS-järjestelmä
Diaari	Diaari
EPJ	Esityslista- ja pöytäkirjajärjestelmä
Liitteidenhallinta	Mahdollistaa asiakirjojen viennin sähköisiksi liitteiksi muihin moduuleihin, ei varsinainen dokumenttienhallintajärjestelmä
Päätösarkisto	Pöytäkirjojen ja viranhaltijapäätösten hakusovellus
TPH	Työpöydänhallinta, eli sähköinen työpöytä
VIPS	Viranhaltijapäätössovellus

KuntaToimiston käyttöönotosta ei ollut muodostettu selkeätä projektia, vaan sen käyttöönotto oli osin edelleen kesken. Esityslistojen ja pöytäkirjojen tekoon otettiin käyttöön EPJ yhtymähallituksen, johtoryhmän ja yhteistyöryhmän kokousten osalta vuonna 2008. Ensimmäiset kirjaukset diaariin on tehty vuoden 2007 lopussa, mutta kokonaisuudessaan diaari otettiin käyttöön vuoden 2009 alusta. Kuten aiemmin mainittu, diaariohjelmassa saatavilla ollutta asiaryhmitystä ei otettu käyttöön, ilmeisesti koska diaarikaavan luomiseen ei ollut työaika. Diaarin kiinteää yhteyttä EPJ:hin ja muihin moduuleihin ei aivan ymmärretty, joten asioiden seurannan kannalta järjestelmästä ei saatu alkuaikoina täyttä hyötyä. Esimerkiksi pöytäkirjojen päätöksistä tehtiin aluksi käsin merkintöjä diaarin puolelle, vaikka nämä toiminnot olisivat hoituneet automaattisesti tietyin määrittelyin pöytäkirjoja tehdessä.

Aloittaessani asianhallintasihteerinä vuoden 2010 lopulla ryhdyin ensin viemään enemmän liitteitä diaariin, jotta asiakirjoja olisi löydettävissä myös sähköisessä muodossa. Samalla ryhdyin lähettämään asiakirjoja käsiteltäväksi ja tiedoksi sähköisesti TPH:n kautta. Nykymuodossaan järjestelmä ei ole kovin kätevä kaiken saapuvan tietomassan jakeluun. Diaarista jaettavat asiat on lähetettävä työpöydille yksi kerrallaan,

sillä toimintoa ryhmäjakelulle ei ole. Sähköinen työpöytä toimii lähinnä sellaisten asioiden käsittelyssä, jotka menevät EPJ:ssä olevan toimielimen (esim. yhtymähallitus) käsittelyyn. Sähköisen työpöydän tehokkaampaa käyttöä on kuitenkin syytä pohdita.

Viranhaltijapäätössovellus otettiin käyttöön vuoden 2011 alussa hyvin nopealla aikataululla. Jälkeenpäin ajatellen käyttöönotto olisi ollut syytä hoitaa projektin kautta, mutta silloin käyttöönotto olisi luultavasti siirtynyt vuodelle. Projektin avulla oltaisiin voitu mm. miettiä sovelluksessa tarvittavat asiakirjapohjat kunnolla ja järjestää kattava koulutus viranhaltijoille. Uusi toimintamalli kannattaa ottaa käyttöön vuoden alusta mm. arkistoinnin selkeyden vuoksi. Arkki saadaan operatiiviseen käyttöön, kun eAMS saadaan valmiiksi.

Päätösarkisto-sovelluksella voidaan hakea tietoa EPJ:n arkistoiduista pöytäkirjoista ja viranhaltijapäätöksistä. Hakutoiminto ei ole kovin kehittynyt, sillä haku kohdistuu vain pöytäkirjojen pykälien ja viranhaltijapäätöksien otsikoihin. Haku ei myöskään ollut aluksi käytettävissä, sillä EPJ:ssä ei oltu tehty kaikkia vaadittuja toimenpiteitä. Tällä hetkellä pöytäkirjoja ja päätöksiä voi jo hakea päätösarkiston kautta.

Periaatteessa kuka tahansa käyttöoikeudet saanut työntekijä voi hakea diaarista tietoa kirjatusta asioista. Käytännössä havaitsin, että diaarin käyttö on vähäistä ja hakuominaisuuksia ei kovin moni osaa käyttää. Hakutoiminnot eivät diaarissakaan ole aivan kattavat, esim. tallennetun liitteen sisältöön ei voi kohdistaa hakua ja monipuolisempia hakuja mahdollistavia boolean-operaattoreita (JA, TAI jne.) ei voi käyttää hakukortilla.

KuntaToimistoon on annettu käyttöoikeuksia kuntayhtymän sisällä vielä suppeasti. Käyttäjien piirissä ovat asianhallintasihteeri, johtoryhmä, johdon sihteerit, ympäristöterveydenhuollon sihteeri, palvelusihteeri ja taloussuunnittelija. Aktiivikäyttäjiä on tästä joukosta vain osa. Käyttäjäjoukon laajentamista on pohdittava ainakin seuraavaan esimiestasoon asti. Koko organisaatiota ei luultavasti kannata yrittää saada käyttäjiksi. Valtaosalla henkilöstöstä työnkuvat liittyvät niin kiinteästi hoitotyöhön, ettei tällaiselle hallinnolliselle järjestelmälle liikene varmastikaan työaika, eikä sen käytölle ole tarvettakaan.

Nykyinen järjestelmäkokonaisuus tarjoaa asioiden käsittelyn seurantaan vain tyydyttävästi keinoja. Diaarista näkee kyllä asian kulun, jos asia on ensinkään tullut rekisteröitäväksi. Selkeä prosessi, esimerkiksi rekrytointiprosessi, on seurattavissa yleensä hyvin. Diaarikortilla on perusmetatiedot hakuilmoituksesta, välitoimenpiteinä näkyvät tiedot hakijoista ja asian päättäväksi toimenpiteeksi tulee tieto viranhaltijapäätöksestä tai virantäytössä tieto yhtymähallituksen päätöksestä. Lopputoimenpiteen näkyminen vaatii tosin sitä, että viranhaltija tai pöytäkirjantekijä on muistanut merkitä diaarinumeron päätökseen/pöytäkirjaan. Tämän muistamisessa näyttää olevan vielä ongelmia ja asianhallintasihteeri joutuu tekemään ylimääräistä tarkastus- ja korjaustyötä. Asiakirjoihin diaarista ei pääse käsiksi kuin niiden osalta, jotka on sinne erikseen skannattu tai tallennettu.

Selkeä tarve dokumenttienhallinnalle on siis olemassa ja järkevin ratkaisu tulevaisuudessa lienee Triplanin tarjoama lisäosa jo olemassa olevaan KuntaToimisto-järjestelmään. Sen käyttöönotto vaatii valmista sähköistä arkistonmuodostussuunnitelmaa. Triplanin tiedonohjausjärjestelmä voi ohjata oman ohjelmiston lisäksi toimisto-ohjelmistoa (Microsoft Office) ja rajoitetusti kuntatietojärjestelmiä tai työryhmäohjelmistoja (esim. Sharepoint) (Kallio 2012, 10).

KuntaToimiston esityslista- ja pöytäkirjajärjestelmä tarjoaisi myös mahdollisuuden paperittomaan sähköisen kokouskäytäntöön, jos sellaiseen haluttaisiin siirtyä. Tästä olisi saatavissa hyötyjä ainakin pitkällä aikavälillä. Etuja sähköisessä käytännössä olisivat mm. paperin kulutuksen vähentyminen, monistamiseen kuluvan ajan säästö, säästyvät postikulut ja tiedonkulun nopeus. Jos sähköinen kokouskäytäntö otettaisiin käyttöön yhtymähallituksessa, olisi se luonnollisestikin järkevää ottaa käyttöön myös johtoryhmän kokouksissa ja muissakin isommissa työryhmissä hyötyjen maksimoimiseksi. Sitä, saataisiinko käytännöllä todellisia rahallisia säästöjä, ei tässä tarkemmin tutkita. Aluksi siitä tosin aiheutuisi kustannuksia, sillä kokoushuone tulisi varustaa kiintein tai kannettavin tietokonein, jotta jokainen pääsisi käsiksi esityslistaan. Pohdittavaksi voisi tulla myös tietoturvanäkökulma. Sallittaisiinko mahdollisesti oman koneen käyttö ja pääsy kuntayhtymän tietoverkkoon? Nykykäytäntö lienee monessa paikassa sellainen, että omia kannettavia tietokoneita voidaan käyttää. Joka tapauksessa koneita olisi hankittava kokouksen osanottajien maksimimäärän mukaisesti. Siirtymisen uuteen käytäntöön tulisi valmistella ja kouluttaa huolellisesti ja muutosvastarinnan

taan varautua. Toisaalta esim. Riihimäen kaupungilla ollaan jo siirrytty sähköiseen kokouskäytäntöön.

4.2.2 Sähköposti ja sähköinen kalenteri

Kuntayhtymässä on käytössä Teamware Posti -sovellus sähköpostijärjestelmänä. Se on osa Teamware Office -ohjelmistoa, johon kuuluu myös sähköinen kalenteri. Ohjelmisto on jo melko iäkäs, sillä käytössä on versio 6.0, kun uusin saatavilla oleva versio olisi 8.5. Uusimmissa versioissa olisi tarjolla mm. sähköpostien arkistointiominaisuus ja pikaviestintätyökalu. Sähköpostin käytettävyys ei mielestäni vastaa nykyaikaisten sähköpostiohjelmistojen tasoa. Esimerkkeinä mainittakoon vastaanottajien huono näkyvyys, eli sähköpostista ei heti näe keille kaikille se on mennyt. Kyseinen tieto pitää hakea eri painonapin takaa. Viestin edelleenlähetys ikään kuin hukkaa alkuperäisen viestin lähettäjän sähköpostiosoitteen, eikä sitä saa edes painonapin takaa haettua. Tieto tosin löytyy erillisestä header-tiedostosta, jos sen sieltä osaa käydä hakemassa. Sähköposti ei myöskään tunnista html-muotoisia viestejä sellaisenaan. Ohjelmiston asetuksien säätämistä ei voi myöskään kuvata kovin selkeäksi ja käyttäjäystävälliseksi. Yksittäisiltä ihmisiltä puuttuu myös työsähköposti kokonaan, tosin tämä ei koske hallinnon henkilökuntaa, vaan ainoastaan joitakin osastohenkilökuntaan kuuluvia hoitajia.

Yksittäisen työntekijän sähköpostilaatikon peruskoko on rajattu 50:een megatavuun. Tämä tuntuu peruskäyttäjältä usein hyvin pieneltä, mutta toisaalta pakottaa jonkinlaisiin tiedonhallinnallisiin toimenpiteisiin. Kaikkea ei voi säästää ja olennaisetkin viestit ja liitteet pitää seuloa muualle talteen. Vaihtoehtoina tallennuspaikaksi ovat tosin joko henkilökohtainen verkkoresurssi, yhteinen verkkoresurssi tai kaikkien huonoimpana vaihtoehtona oman koneen kovalevy. Oletan, että viimeksi mainittua vaihtoehtoa ei kuitenkaan käytetä, sillä verkkoasemista otetaan automaattisesti varmuuskopiot, kovalevyistä ei. Tarvittaessa yksittäisten sähköpostilaatikoiden kokoa on voitu kasvattaa.

Sähköpostitse kulkee suuri määrä tietoa ja sitä käytetään tiedonvälityksen ohella asioiden työstämiseen. Asiakirjojen versionhallinta on selkeä ongelmakohta, jos yhtä tiedostoa liikutellaan sähköpostitse ja useamman henkilön on mahdollista tehdä siihen muutoksia samanaikaisesti. Sähköinen dokumenttienhallintajärjestelmä tarjoaisi suo-

raan ratkaisun versionhallintaan. Erilaisia työryhmäohjelmistoja olisi myös tarvittaisa saatavilla kommentointiominaisuuksin.

Ajankäytön hallinta liittyy mielestäni oleellisesti kaikkeen tiedonhallintaan. Kuntayhtymässä monien työntekijöiden työnkuvat ovat tiiviitä ja varsinkin hallinnossa työskentelevillä sisältävät suuren määrän erilaisia tehtäviä. Tämän vuoksi ajankäyttö on pystyttävä optimoimaan ja ihmisten tavoitettavuus tietämään. Sähköinen kalenteri on oleellinen osa nykyaikaista ajankäytön hallintaa työelämässä. On jokseenkin erikoista, ettei sen käyttö ole vielä levinnyt koko organisaatioon. Kalenteria ei ole asennettu koko organisaatiolle ilmeisesti siitä syystä, että hankintahinta on perustunut lisenssien määrään. Hallinnon henkilöstöstä kalenteri on suurimmalla osalla, mutta ei aivan kaikilla. Toisaalta osalla johtoryhmästä on kalenteritoiminto aktiivikäytössä myös mobiilisti eli älypuhelimien kautta.

4.2.3 Yhteinen verkkoresurssi

Pääasiallisena sähköisten asiakirjojen tallennuspaikkana toimii yhteinen verkkolevy (Y-asema), jonka kansiorakenteen hallinnasta ja kokonaisuudesta kellään tuskin on selvää käsitystä. Tietoja suojataan ainoastaan antamalla kansiokohtaisia käyttöoikeuksia.

Yhteinen verkkoresurssi sisältää paljon tietoa, joka on jäsennetty monen eri ihmisen logiikan mukaisesti. Kuntayhtymässä ei ole määritelty mitään ohjeistusta tai käytäntöä verkkoresurssin käytöstä. Y-aseman tärkeyttä virallisen paperiarkiston ohella ei voi sivuuttaa kuntayhtymän nykyisessä tiedonhallinnan kokonaisuudessa. Sen seulominen ja perkaaminen on iso työ, jos ajatellaan, että edes osa tietomassasta siirrettäisiin sähköiseen dokumenttienhallintajärjestelmään. Jos dokumenttienhallinta otetaan käyttöön ilman tietojen siirtoa, joudutaan tietoa hakemaan useasta paikasta. Yhteisen verkkotaseman lisäksi jokaisella käyttäjällä on ns. M-asema, joka sijaitsee palvelimella ja on automaattisen varmuuskopioinnin piirissä.

4.2.4 Intranet

Tiedonhallinnallisesti kehittyneimmissä organisaatioissa perinteinen intranet alkanee olla jo menneen talven lumia tai sitten siitä on tehty kehittyneempi tietoportaali. Mie-

lestäni perinteisempikin intranet voi palvella hyvänä ”kiireettömän” tiedon lähteenä. Havaintojeni mukaan kuntayhtymän nykyinen intranet palvelee melko huonosti organisaation sisäistä viestintää. Intranet on kyllä olemassa, mutta sen ajantasaisuuteen ei voi luottaa, sillä päivitys- ja sisältövastuita ei ole selkeästi määritelty. Kuntayhtymästä puuttuu kokonaan henkilö, jonka päävastuulle kuuluisivat viestinnälliset asiat. Perinteisessä viestinnällisessä intranetissä tiedon tuottajana ja omistajana on usein viestintä (Kaario & Peltola 2008, 52). Kuka vastaa intrasta, jos kukaan ei vastaa viestinnästä?

Kuntayhtymän nykykäytännön mukaisesti intranetsivuja päivittävät vain atk-yksikkö, yksi johdon sihteereistä ja ympäristöterveydenhuollon sihteeri. Atk-yksikkö ei oman työmääränsä vuoksi voi käytännössä vastata intranetin ajantasaisuudesta, vaan ainoastaan viedä toimeksiannot sivuille sellaisenaan. Nykyinen intranet on kuntayhtymän ensimmäinen, eikä sitä ole uudistettu käyttöönoton jälkeen. Käyttöönnotosta huolehti atk-yksikkö, eikä asiasta tehty esimerkiksi laajempaa projektia. Intranet on siirtymässä uudelle alustalle ja siinä yhteydessä myös sisältö on tarkoitus uudistaa.

Luottamuspulla organisaation omaan intranetiin on ongelma. Tällöin suorastaan menetetään yksi tiedonjakelukanava, jos ei voida olettaa, että suurin osa henkilöstöstä kävisi intraa jossain vaiheessa lukemassa. Intranetin käyttämättömyys johtaa taas sähköpostin liikakuormitukseen viestintävälineenä.

4.2.5 Sähköinen puhelinluettelo ja puheluiden ohjausjärjestelmä HelpNet

Sähköinen puhelinluettelo liittyy tiedonhallintaan ajankäytön hallinnan ja paperipostin jakelun kautta. Puhelinluettelo on päivittäinen työväline postin jakelussa, sillä kaikkia työntekijöitä ja heidän yksiköitään on mahdotonta muistaa ulkoa. Luettelosta pitäisi myös käydä ilmi kuka on paikalla ja kuka esimerkiksi lomalla. Jos tätä tietoa ei löydy, voi työntekijöiden turhaan tavoitteluun tuhrautua aikaa.

Kuntayhtymässä on ollut käytössä sähköinen puhelinluettelo jo pidempään. Ennen sähköistä luetteloa tiedot vietiin Excel-taulukkoon, jota sitten tarpeen mukaan tulostettiin paperiseksi luetteloksi. Aluksi käytössä oli selainpohjainen sovellus Netwise, josta siirryttiin puhelinjärjestelmän uudistuessa Elisan HelpNet-palveluun. Tietojen integrointi ei sujunut ongelmitta, vaan henkilöstön tehtävätiedot menivät osittain sekaisin.

Uusi järjestelmä toimii myös ns. yritysnumeroiden ohjausjärjestelmänä. Yritysnumerot ovat organisaation julkisia numeroita ja jokaiseen numeroon kytkeytyy kännykkänumero. Poikkeuksen muodostavat vastaanottojen numerot, joiden osalta on keväällä 2012 otettu käyttöön takaisinsoittojärjestelmä. Jokaisella numeronhaltijalla on oikeudet omien läsnäolotietojensa päivittämiseen ja hallinnossa toimiva palvelusihteeri pääsee pääkäyttäjänä tekemään laajempia muutoksia ja hallinnoimaan kaikkien läsnäolotietoja. HelpNet-järjestelmä toimii myös seudullisen puhelinvaihteen tietolähteenä. Puhelut pitäisi pystyä ohjaamaan järjestelmässä olevien tietojen mukaan oikealle henkilölle. Vääriin paikkoihin ohjatut puhelut paitsi närkästyttävät asiakasta, mutta myös tuhlaavat henkilöstön työaikaa. Ekholm (2001, 115) rinnastaa tällaiset puhelut roskapostiin.

4.3 Tutkimushaastattelut

Havaintojen tueksi ja lisätiedon saamiseksi hankittiin tietoa organisaation sisältä hallinto- ja taloustoimistossa tehdyillä haastatteluilla. Yleisten havaintojen ja haastattelujen lisäksi tutkimusaineistoksi otettiin yksi esimerkkiprosessi organisaation toiminnasta. Tätä tarkastellaan luvussa 5.

4.3.1 Haastatteluiden toteuttaminen

Kuntayhtymän hallinto- ja taloustoimistossa työskentelee tarkastelutavasta riippuen 14 tai 16 henkilöä. Henkilöstön muodostavat ns. yleisjohto (yhtymäjohtaja, johtajaylilääkäri ja johtava ylihoitaja), kolme johdon sihteeriä, projektipäällikkö, Efficapääkäyttäjä, taloushallinnon suunnittelija, kuntoutussihteeri, kassanhoitaja, palvelusihteeri, toimistosihteeri ja asianhallintasihteeri. Toimiston henkilöstöön voidaan katsoa kuuluvaksi myös atk-yksikön kaksi henkilöä. Yleishallinnollisia tehtäviä hoitavat toki myös muut johtoryhmän jäsenet ja seuraavan tason esimiehet, mutta heidät on rajattu tässä tarkastelun ulkopuolelle. Haastateltavaksi valittiin 6 henkilöä: yhtymäjohtaja, kaksi johdon sihteeriä, taloushallinnon suunnittelija, projektipäällikkö ja toinen atk-tukihenkilö. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei sinänsä puhuta edustavasta otannasta, vaan valittavien henkilöiden tulisi tietää tutkittavasta ilmiöstä eniten (Kananen 2008, 37). Määrällisen tutkimuksen puolella vastaavaa menetelmää voidaan kutsua eliittiotannaksi (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88).

Tutkittavien valintaperusteina käytettiin tiedon saantia mahdollisimman laajasti ottaen huomioon henkilöstön erilaiset työnkuvat. Johdon sihteerit ovat havaintojeni mukaan tiedonhallinnan keskiössä, sillä heidän kauttaan kulkee valtava määrä tietoa ja asiakirjoja moneen suuntaan. Ylimmältä johdolta oli luonnollisesti saatava esimiesnäkemys mukaan tarkasteluun. Taloushallinnon suunnittelija valittiin mukaa mm. sähköisen työpöydän laajentamisen pilotoinnissa toimimisen vuoksi. Haastatteluaineiston koko pyrittiin pitämään maltillisena käsittelyn helpottamiseksi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kuitenkin tarvittaessa kerätä lisää, kunnes ollaan saavutettu haluttu saturaatio- eli kylläntymispiste (Kananen 2008, 39). Toisaalta Tuomi ja Sarajärvi (2002, 89–92) toteavat, että saturaatioon vetoaminen ei sovi kaikkeen laadulliseen tutkimukseen.

Haastateltavien tulisi olla motivoituneita osallistumaan tutkimukseen, jotta se ylipääntänsä saadaan tehdyksi ja saadaan mahdollisimman tarkkoja tuloksia. Eskolan ja Suorannan (2008, 92) mukaan on syytä kysyä: ”-- Onko haastateltavalla yhtään järkevää syytä suostua haastatteluun? Onko hänelle siitä mitään hyötyä vaiko pelkästään vaivaa ja ajantuhlausta?” Oletan, että kiinnostusta kehittämiseen osallistumiseen on, sillä epävirallisissa keskusteluissa työyhteisön sisällä on noussut esiin kommentteja mm. sisäisen viestinnän puutteista ja tiedon löytymisen vaikeudesta. Toisaalta hallinto- ja taloustoimiston kiireinen ilmapiiri voi vähentää halukkuutta vastata. Tunnin, puolen toista menettäminen työpäivästä voi tuntua kiireisessä työtilanteessa pitkältä ajalta. Suostumuksen saaminen haastateltavaksi ei sinänsä pitäisi olla hankalaa, sillä käsiteltävät teemat eivät ole arkaluontoisia eivätkä kovin henkilökohtaisiakaan.

Ennen varsinaisia haastatteluja tehtiin yksi koehaastattelu, jotta saatiin tarkasteltua haastattelukysymysten kattavuutta ja ylipäänsä testattua haastattelutilannetta. Koehaastateltavana oli toinen atk-tukihenkilöistä. Koehaastattelun avulla käytiin läpi haastattelutilanne, sillä tutkijana minulla ei ollut kokemusta haastattelujen tekemisistä. Koehaastattelun tuloksena saatiin myös tarkennettua ja selkeytettyä muutamia kysymyksiä. Haastattelukysymykset ovat liitteessä 1.

Varsinaiset haastattelut toteutettiin etukäteen määritellyin avoimin kysymyksin. Haastattelutilanteessa parille haastateltavalle esitettiin joidenkin kysymysten kohdalla tarkentavia kysymyksiä. Kokonaisuutena kysymyksenasettelu pysyi kuitenkin samana

kaikkien haastateltavien kohdalla. Haastattelujen kestot vaihtelivat n. 25 minuutista vajaaseen tuntiin.

4.3.2 Haastatteluaineiston käsittely

Kaikilla haastateltavilla oli jo paljon kokemusta kuntayhtymässä työskentelystä. Mukaan saatiin laaja skaala kokemusta, sillä palvelusvuosien määrä vaihteli n. kolmesta vuodesta yli kolmeenkymmeneen. Haastatteluaineiston perusteella saatiin henkilöstöltä sekä yhtenäisiä että selkeästi toisistaan poikkeavia näkemyksiä. Osa ennakkoodotuksista sai tukea haastatteluista, mutta osa vain vähän tai ei ollenkaan. Haastattelujen tulokset käydään läpi luvussa 6.1.

Haastattelut äänitettiin digitaalitallentimella ja litteroitiin, eli kirjoitettiin tekstiksi. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 138). Litteroinnin avulla voidaan käsitellä aineistoa mahdollisimman tarkasti. Litterointitarkkuudeksi oli ajateltu sanatarkkuutta, mutta päädyttiin kuitenkin ajan säästämiseksi sellaiseen tarkkuuteen, jossa asiasisällöt eivät muutu, mutta yksittäiset sanamuodot saattoivat muuttua, jotta teksti olisi helppolukuista. Puhekieli muutettiin kirjakieliseksi tekstiksi niin ikään helppolukuisuuden vuoksi. Pikku-tarkkaan, mm. tauot, äänenpainot ja naurahdukset huomioivaan litterointiin on syytä ryhtyä ainoastaan, jos aikoo käyttää tekstianalyysiä aineistoon, mitä tutkimuksessa ei tehty (Hirsjärvi & Hurme 2009, 140).

5 TIEDONHALLINTA ESIMERKKIPROSESSISSA

On syytä tarkastella tiedonkulkua tarkemmin esimerkkiprosessin avulla tiedonhallinnan konkretisoimiseksi ja tarkastelun syventämiseksi. Otan esimerkiksi sellaisen päätöksentekoprosessin, jossa päätöksenteko tehdään kuntayhtymän ylimmässä elimessä eli yhtymähallituksessa. Tarkastelen virantäyttöprosessia, joskin käsittelen samalla rekrytointiprosessia myös yleisemmin.

5.1 Viran aukeaminen ja virasta ilmoittaminen

Virka voi aueta joko nykyisen viranhaltijan irtisanoutuessa tai yhtymähallituksen päätöksellä perustaa uusi virka. Yhtymähallitukselle tehdään esitys uudesta tai virkapanikista käyttöön otettavasta virasta. Esitys voi juontaa juurensa myös talousarviosta asti.

Viranhaun täytyisi tulla rekisteröidyksi välittömästi eli asian tulisi saada diaarinumero. Numero kytkee asian osaksi organisaation virallista toimintaa, mahdollistaa asian seurannan ja asioihin liittyvien välitoimenpiteiden koossapysymisen. Numero on myös välttämätön, jotta asiaa koskevat vaiheet ja päätökset kytkeytyvät toisiinsa KuntaToimistossa prosessin myöhemmissä vaiheissa. Virkojen ja vakinaisten toimien kohdalla tieto hausta tulee yleensä oikea-aikaisesti kirjaamoon, mutta sijaisuuksien kohdalla tunnutaan välillä ajateltavan toisin. Toisinaan hakuilmoitus saattaa edelleen tulla kirjattavaksi vasta myöhemmin, ja tästä voi seurata monia ongelmia. Ensinnäkin tietopalvelua kyseisen asian kohdalla ei voida antaa tai voidaan suorastaan antaa väärää tietoa, esim. ilmoittaa kysyttäessä, ettei ko. hakua ole avoinna. Jos hakemuksia alkaa tulla kirjaamoon, mutta asiaa ei ole avattu, joudutaan tekemään ylimääräisiä kyselyitä siitä, kuka on laittanut viran auki ja mikä on hakuilmoituksen sisältö. Tämä ongelma on onneksi marginaalinen keskitetyn rekrytoinnin myötä. Rekrytoijan loma-aikoina saattaa silti tapahtua poikkeamia.

Auki olevasta virasta ilmoitetaan hakuilmoituksella monia eri kanavia käyttäen, virantäytössä käytetään yleensä eri kanavia laajasti. Hakuilmoitus tulee olla virallisella ilmoitustaululla pääterveysaseman aulassa. Sen lisäksi ilmoitus lähetetään kunnalliseen sähköiseen rekrytointipalveluun www.kuntarekry.fi. Lehti-ilmoituksia käytetään lisäksi harkinnan mukaan, kuten myös sähköpostituslistoja lääkärien kohdalla.

Hakuilmoitusten kohdalla voidaan kysyä, säilyykö asiakirjan eheys? Vaatimus asiakirjan muuttumattomuudesta on kuitenkin yksi asiakirjahallinnon kivijaloista. Hakuilmoituksen lukijan pitäisi saada samat tiedot asiasta riippumatta siitä, mistä ilmoitus on luettu. Kuntarekryyn muokattava ilmoitus on erilainen kuin ilmoitustaululle menevä, arkistoitava versio. Ilmoitustauluversio on sentään samanlainen lehti-ilmoituksen kanssa, mahdollisesti eri kokoinen, mutta sisällöltään sama. Kuntarekryjärjestelmä asettaa reunaehdot, millaisen ilmoituksen palveluun voi luoda. Järjestelmässä ilmoitus koostuu tietokenttien sisältämistä tiedosta ja ilmoitusta olisi vaikea käyttää sellaise-

naan muualla. Vai olisiko? Järjestelmän näkymissä data on tietokentissä, jotta järjestelmä pystyy niitä käyttämään, mutta hakuilmoitukseksi tulostuu varsin selkeä ilmoitus. Ilmoitukseen on jäsennelty omille paikoilleen mm. ilmoituksen jättöpäivä, haun päätyminen, työsuhteen kesto, työn luonne, palkkaus, työn alkamispäivä jne. Vertailtaessa Kuntarekryn hakijalle näkyvää ilmoitusta ja kuntayhtymän omaa ilmoitusta, Kuntarekryn ilmoitus on mielestäni selkeämpi! Siitä on nopeasti nähtävissä tarvittavat avaintiedot ja itse ilmoitus on näin tiiviimpi ja nopeammin luettava. Hakuilmoituksen luonnissa voitaisiinkin lähteä liikkeelle tietojärjestelmäältä osin ja luotaisiin ilmoitus ensin Kuntarekryyn. Sieltä saisi tulosteen viralliselle ilmoitustaululle ja arkistoon. Tulosteessa on kaikki olennaiset tiedot ja se olisi näin yhtenevä sähköisen ilmoituksen kanssa. Liikkumavara ilmoituksen asettelun kanssa on tietysti ahdas, jos halutaan tietyn mallinen ilmoitus. Kuntarekryjärjestelmä tarjoaa tietyn sabluunan, jonka mukaan ilmoitus koostuu ja muutoksia ei pystyisi tekemään itse. Ilmoitukseen on jo kuitenkin mahdollista laittaa yksilöllistä kuva ja ilmoituksen tietosisältö rakentuu nykyiselläänkin nähdäkseni selkeästi. Ongelmana on vielä mahdollinen lehti-ilmoitus, joka asettaa taas omat, lehden tietojärjestelmästä ja printtilehden ilmoituksen koosta tulevat vaatimuksensa. Voisimme jälleen peräänkuuluttaa järjestelmien yhteentoimivuutta ja yrittää vaatia järjestelmätoimittajia rakentamaan rajapintoja järjestelmien välille, jolloin tiedot olisi mahdollista siirtää suoraan sähköisesti.

Toisekseen voidaan pohtia, pitäisikö diaarin ja Kuntarekryn toimia paremmin yhteen. Diaari on kuitenkin organisaation virallinen seurantarekisteri, josta esim. virantäytön vaiheiden on käytävä kokonaisuudessaan ilmi. Diaarissa asian yksilöivän identiteetin antaa luonnollisesti diaarinumero. Kuntarekryjärjestelmässä on omana identifiointitunnuksena ns. työavain. Diaarikortille merkitään työavain, jotta haku on varmasti tunnistettavissa samaksi hauksi rekrytointijärjestelmässä olevan haun kanssa. Kuntarekryn puolella ei puolestaan ole kenttää diaarinumerolle. Vertailuna valtion vastavassa rekrytointijärjestelmässä (www.valtiolle.fi) on tietokenttä diaarinumerolle, vaikka sitä ei näytetäkään hakijalle hakuilmoituksessa. Hakijahan ei sinänsä tee mitään usealla numerosarjalla hakuilmoituksessa, ne voivat päinvastoin aiheuttaa ihmetystä ja tehdä hakuilmoituksesta sekavamman näköisen. Työavain on molemmissa järjestelmissä se yksilöivä tunnus, jota voidaan käyttää vaikka pikahakuehtona. Diaarinumerolle tulisi olla kuitenkin paikka järjestelmässä, jotta voidaan edes ajatella järjestelmien yhteentoimivuutta. Diaari on organisaation virallinen asiarekisteri ja järjes-

telmien välisen sillanrakennuksen tulisi lähteä liikkeelle diaarin yksilöintitiedon eli diaarinumeron kautta.

5.2 Hakemusten vastaanotto

Työhakemuksia voidaan vastaanottaa postitse, sähköpostitse ja Kuntarekryn kautta. Hakemuksen voi luonnollisesti myös tuoda paikan päälle kuntayhtymän hallinto- ja taloustoimistoon. Saapunut hakemus tulee rekisteröidä heti sen saavuttua. Nykykäytäntö on esitetty seuraavassa kappaleessa.

Sähköpostitse saapunut hakemus tulostetaan, asiakirja leimataan ja varustetaan diaarimerkinnöin. Hakijalle lähetetään vastauksena kuittaus hakemuksen saapumisesta ja hakemus jää odottamaan hakuajan päättymistä. Postitse saapunut hakemus leimataan, varustetaan diaarimerkinnöin ja jätetään odottamaan hakuajan päättymistä. Paikan päälle tuodun hakemuksen kanssa menetellään samoin. Kuntarekryn kautta tulleesta hakemuksesta tulee automaatti-ilmoitus viralliseen sähköpostiin, kun hakemus on tehty. Ilmoituksessa on haun otsikko, hakijan nimi ja yhteenveto hakemuksesta. Ilmoituksesta merkitään hakuajankohta ja hakijan nimi diaariin. Hakuajan päättyessä tulostetaan diaariote, josta näkyy siis kaikki eri tavoin saapuneet hakemukset, laitetaan diaariote hakemusnipun päälle ja lähetetään se käsittelijälle.

Hakemusten vastaanottovaihe herättää monia kysymyksiä. Pitäisikö postitse saapuneesta hakemuksesta ilmoittaa myös välittömästi hakijalle? Kärsiikö asiakirjojen käytettävyys, kun Kuntarekryn kautta tulleita hakemuksia lukuun ottamatta hakemukset ovat käsittelijän käytettävissä vasta hakuajan jälkeen. Kuntarekryyn käsittelijä pääsee milloin tahansa. Toki hakemukset ovat saatavissa kirjaamosta tarvittaessa aiemminkin. Pitäisikö Kuntarekryn ja diaarin toimia tässäkin vaiheessa saumattomammin yhteen? Koska Kuntarekryn automaatti-ilmoituksessa ei ole työavainta eikä diaarinumeroa, ei ole välttämättä yksiselkoista identifoida mitä hakua hakemus koskee. Ongelma on marginaalinen, sillä se koskee tilanteita, joissa on samaan aikaan auki useampi paikka samalla tehtävänimikkeellä. Tällöin ei voida kuitenkaan puhua sujuvasta asiankäsitte-lystä, sillä käytännössä joudutaan menemään Kuntarekryjärjestelmään tarkastamaan mitä hakua hakemus koskee. Asian voi toki kiertää otsikoimalla haut hiukan eri tavoin. Automaatti-ilmoituksen tuleminen viralliseen sähköpostiin edellyttää hakuilmoituksen tekijältä asianhallintasihteerin lisäämistä hakuprosessin tiedoksisaajiin. Jos

tämä vaihe jää tekemättä, diaarista ei löydy kaikkia hakijoita. Yleensä vaihe on tehty asianmukaisesti.

5.3 Hakemusten käsittely

Hakemusten käsittelijä pääsee lukemaan Kuntarekryyn saapuneita hakemuksia oikeuksiensa puitteissa. Muut hakemukset tulevat em. tavalla kirjaamosta. Hakemusten vertailun voisi kuitenkin nykyiselläänkin tehdä täysin sähköisesti Kuntarekryssä. Sähköinen vertailu mahdollistaa sen, että moni käsittelijä voi lukea samoja hakemuksia samanaikaisesti ottamatta ylimääräisiä paperikopioita. Itse asiassa paperikopioita ei tarvitsisi ottaa ollenkaan, lukuun ottamatta valittavan hakijan hakemusta, sillä se on pysyvästi säilytettävä asiakirja. Ilman Arkistolaitoksen myöntämää sähköisen pysyvissäilytyksen lupaa asiakirjaa ei voida säilyttää yksinomaan sähköisessä muodossa. Muiden hakemusten voidaan katsoa säilyvän luotettavasti järjestelmässä kahden vuoden säilytysajan loppuun asti. Näin säästytään paperiaineiston tulostamiselta, järjestämiseltä, säilyttämiseltä ja hävittämiseltä.

Aito sähköinen käsittely toki vaatisi sen työn, että muulla tavoin saapuneista hakemuksista vietäisiin tiedot Kuntarekryjärjestelmään. Kiistatta yhdenkin hakemuksen vienti sähköiseen järjestelmään vaatii melko suuren työn, sillä se on luettava tarkkaan ja oltava huolellinen tietojen täyttämisessä, jottei hakija joudu eriarvoiseen asemaan tietojen siirrossa tapahtuvan virheen vuoksi. Diaarista voidaan havaita, että Kuntarekryn käytön alkaessa kovin moni hakemus ei vielä tullut järjestelmän kautta. Tällöin hakuilmoitus ei vielä tarpeeksi ohjannut käyttämään nimenomaan Kuntarekryä. Diaaritietojen mukaan nykyään jo valtaosa hakemuksista tulee Kuntarekrystä, sillä hakuilmoituksessa pyydetään hakemukset ensisijaisesti järjestelmän kautta. Ilmoituksessa mainitaan työavain, jolloin hakijan on helppo löytää se pikahauulla järjestelmästä. Voidaan olettaa, että hakijat ovat myös yleisesti tottuneet käyttämään sähköisiä rekrytointijärjestelmiä. Näin ollen työmäärä muiden hakemusten viemiseen sähköiseen muotoon on koko ajan vähentynyt ja joidenkin hakujen hakemukset ovatkin jo tulleet pelkästään sähköisesti.

Sähköisen käsittelyn myötä voitaisiin hyödyntää järjestelmän tarjoamia ominaisuuksia hakemusten vertailuun. Hakemuksia voi järjestellä monin eri tavoin, esim. työkokemuksen määrän mukaiseen järjestykseen. Työkokemuksista voi myös merkata ne työ-

kokemukset, jotka ovat olennaisia haettavan viran tai toimen kannalta ja laittaa hakemukset sen jälkeen olennaisen työkokemuksen mukaiseen järjestykseen. Jos rekrytoinnissa on useita käsittelijöitä, Kuntarekryn kommentointitoimintoa voitaisiin hyödyntää hakijoita seulottaessa. Sähköinen rekrytointikanava mahdollistaa myös sen, ettei hakemuksia tarvitse tulostaa myöskään arkistoa varten, valitun hakemusta lukuun ottamatta.

5.4 Haastattelut

Haastatteluista olisi asiallista laatia yhteenveto tai vertailumuistio. Asianhallintasihteerinä havaitsin, että kaikkien rekrytointien kohdalla kyseistä asiakirjaa ei tullut arkistoon. Asia on sikäli huolestuttava, että kyseessä on arkistonmuodostussuunnitelmassa pysyvästi säilytettäväksi merkitty asiakirja. On tietysti tulkinnanvaraista, voidaanko diaariotetta pitää jonkinlaisena yhteenvetona. Sen tietosisältö on kuitenkin hyvin niukka, eikä se sisällä minkäänlaista vertailua hakijoiden kesken. Asia olisi syytä ottaa puheeksi rekrytointityöryhmässä ja päivittää kuntayhtymän rekrytointiohjeistus.

5.5 Esitys

Rekrytointiprosessin vaiheista esitys ja päätöksenteko olisi mahdollista suorittaa hallitusti yhdessä sähköisessä järjestelmässä. Viranhaltija voisi tehdä esityksen Kuntatoimiston sähköisellä työpöydällä ja siirtää sen suoraan yhtymähallituksen esityslistalle. Asian voisi myös tarvittaessa siirtää toiselle viranhaltijalle kommentoitavaksi. Esitys jäisi talteen sähköiseen muotoon ko. asian yhteyteen. Esitykseen olisi helppo palata tarvittaessa, sillä se olisi löydettävissä helpommin sähköisesti. Kun toimitaan yhdessä järjestelmäkokonaisuudessa, joka on alunperinkin suunniteltu toimimaan yhdessä, helpottuu asian käsittely ja seuranta huomattavasti. Ei tarvitse miettiä miten asiakirjoja voidaan lähettää järjestelmästä toiseen ja viitetiedot, esim. diaarinumero tulostuu asiakirjoihin automaattisesti, kunhan se on kerran annettu. Esityslista- ja pöytäkirjajärjestelmän avulla luodaan määrämuotoisia, visuaalisesti samannäköisiä esityslistoja ja pöytäkirjoja.

5.6 Päätöksenteko

Yhtymähallitus tekee päätöksen virantasoisissa rekrytointiprosesseissa. Koska asialla on diaarinumero, linkittyy päätös myös diaariin, kun yhtymähallituksen pöytäkirja on valmis. Näin ollen koko prosessi on seurattavissa diaarista, kunhan KuntaToimiston sisällä on kaikki toimenpiteet tehty asianmukaisesti. Päätös on myös haettavista erillisestä päätösarkistosovelluksesta, kun pöytäkirja on arkistoitu. Päätösarkisto ei ole kuitenkaan valmis sähköinen arkisto, sillä asiakirjat eivät tallennu pitkäaikaissäilytettävään muotoon. Päätöksestä, eli pöytäkirjan pykälästä, saadaan myös järjestelmästä helposti ote asianosaisille.

5.7 Tiedoksianto

Viranhakijoille on tiedotettava rekrytinnin päätös. Kuntarekryn kautta se onnistuu erityisen helposti muutamalla klikkauksella. Tässä vaiheessa voitaisiin hyötyä siitä, että muulla tavoin hakeneiden hakemukset olisi tuotu Kuntarekryjärjestelmään. Jos hakija on antanut luvan sähköiseen tiedoksiantoon ja ilmoittanut sähköpostiosoitteensa, niin järjestelmän kautta voidaan lähettää tiedoksiantoilmoitus hakijoille. Tällöin säästytään esim. sähköpostiosoitteiden kokoamiselta. Ilmoituksen teossa on mahdollista säästää aikaa käyttämällä pohjaa, jos sellainen on järjestelmään luotu. Rekrytinnin tietoihin tallentuu myös ilmoitus ja lähetysajankohta. Jos järjestelmä olisi yhteentoimiva diaarin kanssa, voitaisiin tiedoksiannosta saada merkintä suoraan myös diaarin puolelle. Toisaalta diaarista saataisiin tieto päätöksestä Kuntarekryn puolelle. Kuntarekryssä on olemassa indikaattori rekrytinnin tilasta. Jostain syystä tätä tilaa ei aktiivisesti päivitetä ja jo päättyneitä rekrytointeja näyttäytyy keskeneräisinä. Järjestelmän automaattisesti tekemät tilanmuutokset päivittyvät, esim. hakuajan päättyessä. Jos tilamerkintä ei kerro rekrytinnin todellista tilaa, sitä ei pystytä tosiasiallisesti käyttämään hakuehtona, esim. hakemaan vain kaikkia vireillä olevia rekrytointeja. Tiedoksiantovaiheen jälkeen saattaa seurata vielä mahdollinen valitusprosessi, jota ei tässä tarkastella.

6 ANALYSOINTI JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Tutkimuksessa voidaan nimetä olleen kolme erillistä tutkintalinjaa. Näitä olivat haastatteluaineistoon perustuva analyysi, kahden vuoden aikana tapahtunut havainnointi asianhallintasihteerin työssä sekä erillinen havainnointi valitusta esimerkkiprosessista. Rekrytointiprosessin osalta analyysia on jo osittain esitetty edellisessä luvussa.

6.1 Haastattelujen käsittely

Haastatteluaineiston perusteella tiedonhallinta nähtiin yleensä laajana kokonaisuutena. Termi koettiin melko hankalaksi selittää auki. Arkistointi nousi parissa vastauksessa korostuneeseen rooliin ja tiedonhallinnan ajateltiin palvelevan arkistointitarpeita. Näkemys tiedonhallinnasta kattaen kaiken organisaatioon tulevan, siellä tuotettavan ja sieltä lähtevän tiedon hallitsemisena tuli kuitenkin myös esille.

Tiedonhaku on pirstaloitunut useaan eri paikkaan ja ajankohtaisen, varmasti uusimman tiedon löytäminen koettiin vaikeaksi. Ei ole selkeästi yhtä paikkaa, josta tietoa eniten haettaisiin, vaan toinen käyttää intraa ja toinen yhteistä verkkoasemaa. Myös henkilökohtaiset verkkolevyt mainittiin ja niille oli jopa annettu käyttöoikeuksia ristiin yleisjohdon ja sihteeristön välillä. Tietoa haetaan enimmäkseen itse tai sitten asianhallintasihteerin hakee arkistossa olevia paperimateriaaleja. Johdolle tiedonhakua hoitaa vahvasti sihteeristö.

Suurin osa haastateltavista kertoi hakevansa tietoa päivittäin ja varsinkin sihteeristöllä siihen kului myös paljon aikaa. Eniten tietoa hakevat havaitsivat myös eniten ongelmia tiedonhakukanavissa. Myös muilta tuli toki kritiikkiä tietojärjestelmiin ja käytäntöihin liittyen. Organisaation sisäinen tiedonkulku nähtiin melko negatiivisessa valossa. Sen ei koettu olevan sujuvaa, eikä siinä ollut havaittu juurikaan parannuksia vuosien saatossa. Intranet mainittiin jonkin verran tiedonkulkua parantaneena järjestelmänä, mutta nykymuodossaan sitä ei nähty kovin palvelevaksi. Sihteeristö oli myös tyytyväinen käytäntöön jakaa saapuvia kirjattuja asioita sähköisesti.

Organisaatiossa luodaan paljon asiakirjoja sisäiseen käyttöön, ja esiin nousi myös huoli hyödynnetäänkö kaikkea luotua tietoa. Luonnostelu ja kommentointi hoidetaan yleensä joko lähettämällä tiedosto sähköpostilla tai tieto dokumentin sijainnista Y-

asemalla ennakkoon määritellylle ryhmälle, joka kommentoi asiakirjaa vastaamalla sähköpostiin. Tämän jälkeen asian aloittaja valmistelee kommenteista saadut muutokset asiakirjaan. Heräsi myös kysymys viitsitäänkö tiedosto käydä katsomassa, jos lähetetään pelkkä hakemistopolku tiedoston sijainnista, eikä itse tiedostoa liitteenä. Tässä voidaan havaita aiemmin mainittu vähimmän vaivan periaate. Dokumenttienhallinnan avulla voitaisiin lähettää sähköpostitse hyvin vähän tilaa vievä viittaus järjestelmässä sijaitsevaan dokumenttiin. Näin dokumentti voidaan jakaa muille kuormittamatta sähköpostia ja pääsy tiedostoon on vain yhden klikkauksen takana.

Erityisiä niksejä haastateltavilla ei ollut tietotulvan hallintaan tarjota, pikemminkin tarve oppia sellaisia. Tarve oppia niksejä kertonee siitä, että tietotulvaa todella koetaan ja tiedonhallinnassa on parannettavaa. Otsikkotason lukemista ja vähemmän tärkeiden viestien poistamista harrastivat monet. Sähköpostien määrä koettiin selkeästi kuormittavaksi.

Omien tehtävien hoidon hallinnassa tulivat päällimmäisenä esille tehtävien aikatauluttaminen ja vaiheistus. Toisaalta jotkut kokivat myös, ettei tehtävien hoitoon ole enemmälti keinoja, kun päivien sisältö vaihtelee runsaasti ja ajanhallintaan ei voi itse juuri vaikuttaa. Mainittiin myös asioiden hoitaminen ylityönä, vaikka varsinaisia ylityömääräyksiä ei annettaisikaan.

Tietosuojasta ja tietoturvasta mainittiin erityisesti kulunvalvonta, salassa pidettävä paperiaineisto ja ylipäättään tietoturva-asioiden pitäminen arjessa mukana. Kulunvalvontaan toivottiin parannuksia, mm. sähkölukkoja toivottiin lisää ja vanhimmista avaimista haluttiin eroon. Paperiaineiston salassa pysyminen nosti huolen siinä mielessä, että ihmisillä on usein pöydillä paljon papereita. Johdolta toivottiin tietoturvakoulutautumista itse, koulutuksen tarjoamista henkilökunnalle ja tietoturva-asioiden esillä pitämistä säännöllisesti esim. kokouksissa.

Sisäisen tiedonhallinnan kanaviksi nimettiin pitkälti niitä tietojärjestelmiä, jotka oli valittu tutkimuksen tarkasteluun muutenkin. Hieman yllättäen intranet mainittiin yleensä ensimmäisenä. Yllättäen siksi, että havaintojen mukaan intranetiä ei ole koettu hyväksi ja selkeäksi tiedon lähteeksi. Verkkoresurssit mainittiin useassa vastauksessa, sähköpostia ei kovin monessa. Yksittäinen kommentti kokeneen henkilön toimimisesta tietokanavana oli mielenkiintoinen. Kommentissa kokenut oman alansa hyvin osaa-

va henkilö koettiin tärkeäksi ja helpoimmaksi tiedonlähteeksi. Tämä inhimillinen näkökulma on kiinnostava kaiken sähköisen kehittämishuuman keskellä. Ihminen pystyy kuitenkin viestimään toiselle ihmiselle joustavammin tarvittun tiedon. Toisaalta tällainen tiedonhakutapa voi kuormittaa tietoa antavaa henkilöä kohtuuttomasti. Paljon puhutaan myös hiljaisen tiedon tärkeydestä ja tiedon siirtämisestä esim. eläköitymisen yhteydessä. Tässä ei tutkita asiaa tarkemmin, mutta ihmisen tiedontarve on syytä pitää mielessä myös sähköisiä toimintamalleja kehittäessä, eikä ainoastaan ajatella asioita teknisistä näkökulmista.

KuntaToimistoa eivät ainakaan vielä osaa kaikki hallinto- ja taloustoimissa käyttää. Aivan kaikille tämä ei välttämättä ole tarpeenkaan. Aktiivikäyttäjät, eli lähinnä asiantuntijasihteerit ja johdon sihteerit, osaavat käyttää KuntaToimistoa monipuolisimmin. Tiedot koetaan löytyvän kohtalaisen hyvin järjestelmän hakuominaisuuksien rajoitusten puitteissa. Muut, joilla on käyttöoikeudet KuntaToimistoon, osaavat käyttää järjestelmää kapea-alaisesti eivätkä tunne ohjelmiston kaikkia mahdollisuuksia. Diaarin tuntevat parhaiten samat em. henkilöt ja sen käyttöä tiedonhakupaikkana eivät muut juuri tunne. Tämä tieto vastaa aiempia oletuksiani. Näkemykseni diaarin käytön opettamisesta laajemmallekin joukolle sai aineistosta jonkin verran kannatusta.

Monet vastaajista käyttivät sähköpostiviestien hallintaan viestien kansiointia erilaisin logiikoin. Jotkut kuitenkin vain poistivat viestejä, jos niissä ei ollut itselle tarvittavaa tietoa tai sitten poistivat viestejä, kun ne tulivat tarpeettomiksi. Tähän ajoi viimeistään sähköpostilaatikon täytyminen. Ihmiset kokivat toisaalta tietotulvaa erityisesti sähköpostin osalta, mutta toisaalta kerrottiin myös, ettei olennaista tietoa saada tarpeeksi. Kaikki vastanneet käyttivät sähköistä kalenteria, osa laajasti ainoana kalenterina ja myös mobiilikäyttöisesti, osalla oli sen lisäksi paperinen kalenteri. Sähköinen kalenteri koettiin laajasti hyödylliseksi, mutta nykyisen kalenterin käytettävyyttä sai myös kritiikkiä.

Intranetsivuja käytettiin melko paljon, mutta vallitsi lähes yksimielisyys siitä, että tietosisältö ei ollut tällä hetkellä selkeästi luokiteltua. Intranetin rakenteen selkeytystä toivottiin eniten, mutta myös kevyempää ja kiinnostavaa sisältöä sekä ajankohtaisen sisällön erottumista paremmin. Sivuston visuaalisen ilmeen ehostus mainittiin, mutta se ei noussut tärkeäksi tekijäksi. Intran teknistä puolta tuntevan mukaan uusi alusta tulee antamaan enemmän mahdollisuuksia sivuston kehittämiseen, esim. tietosisältöä

pystyy ajastamaan poistumaan tietyn ajan päästä ja lisäämään helpommin kuvia ja liikkuvaa kuvaa.

Yhteinen verkkoresurssi, eli Y-asema on monenlaisten dokumenttien ja asiakirjojen säilömispaikka. Tietoa on paljon, mutta monien haastateltavien mukaan se on vaikeasti hallittavissa ja löydettävissä. Tietosisältö paisuu koko ajan, mutta vanha tieto ei poistu. Dokumenteista, esim. lomakkeista voi löytää vahingossa vanhoja versioita, joita tietämättään ottaa käyttöön. Tietoja voi tuhota tai siirrellä tahattomasti ja käyttöoikeuksia voi rajoittaa vain karkeasti kansiokohtaisesti. Verkkoresurssin ja intran suhde herätti myös kysymyksiä, missä eri tietojen tulisi sijaita?

Sähköisistä dokumenttienhallintajärjestelmistä oli kokemusta vain yhdellä haastatelluista. Hänen kokemuksensa edellisen työpaikan järjestelmistä olivat positiivisia ja hän oli suorastaan ko. järjestelmien puolestapuhuja. Parilla muulla oli jonkinlainen käsitys siitä, mistä on kysymys ja myös positiivinen asenne asiaan sekä tunne järjestelmän tarpeellisuudesta. Käyttökokemuksen puute on otettava huomioon jatkosuunnittelussa, eli on selvitettävä henkilöstölle mistä sähköisessä dokumenttienhallinnassa on ylipäättänsä kyse.

Koulutustarpeet vaihtelivat yleisestä tiedonhallintakoulutuksesta KuntaToimiston käytön opastukseen. Sisäistä koulutusta ja opastusta kaivattiin KuntaToimistoon ja yleensä tietojärjestelmiin. Koulutusmuodoiksi toivottiin myös talon sisäistä opastusta järjestelmien käyttöön.

Sosiaalisen median ja pikaviestimien käyttö oli vastaajien keskuudessa erittäin vähäistä, tosin mukaan mahtui myös aktiivikäyttäjää ja Facebookiin liittymistä harkitseva. Pikaviestimistä ei tullut kommentteja, mutta kuntayhtymän Facebook-sivua oli jo harkittu. Siitä ajateltiin olevan mahdollisesti hyötyä tiedotuksessa ja rekrytoinnissa. Sosiaalisen median tiheä päivitystarve tiedostettiin myös, kuten eräs haastateltava osuvasti totesi: ”--on parempi olla menemättä, kuin mennä ja jättää ylläpitämättä.”

Muiden sähköisten työkalujen tarve koettiin vähäiseksi. Ryhmätyökaluista ei ollut kokemuksia videoneuvottelua lukuun ottamatta. Videoneuvottelulaitteiston tai -ohjelmiston koki tarpeelliseksi osa vastaajista. Kuntayhtymässä oli ollut videoneuvot-

telumahdollisuus n. 10 vuotta sitten, mutta silloin se ei ollut osoittautunut tarpeelliseksi.

Haastatteluista muodostuneen kokonaisnäkemys pohjalta esitän, että kuntayhtymän yleishallinnon tiedonhallinnan valmiustaso on tosiaankin luvussa 3.3 esitetyn oletuksen mukainen, eli suurin piirtein tasolla 1. Toisaalta Y-asemaa ajateltaessa voidaan katsoa, etteivät yhteiskäyttöiset tiedostotkaan ole oikein hallinnassa. Tason 2 dokumenttienhallinta on vielä ison harppauksen päässä, mutta saavutettavissa. Toisaalta tason 3 luonnehdinta ”toiminnalle kriittiset asiakirjat turvattu koko niiden elinkaaren ajan” pätee esim. yhtymähallituksen pöytäkirjoihin ja tilinpäätöksiin, jotka nidotaan kirjoiksi pysyvässä säilytykseen. Tiedot ovat tosin paperimuodossa, joten sähköisen kehittämisen kannalta ei voida puhua tiedonhallinnan kypsymisestä. Tietojen hakemiseen pöytäkirjoista aktiivivaiheessa voisi olla vielä tehokkaampia keinoja. Nyt hakeminen on mahdollista sähköisesti KuntaToimiston erillisen sovelluksen kautta otsikkotasolla. Tiedonhallinnassa on kuitenkin tapahtunut kypsymistä sähköiseen suuntaan, siitä esimerkkinä vaikkapa viranhaltijapäätösten tekeminen sähköisessä muodossa, liitteiden vieminen diaariin ja jakaminen sähköisessä muodossa.

6.2 Käsittely esimerkkiprosessin avulla

Rekrytointiprosessissa on paljon sähköisen tiedonhallinnan potentiaalia, jota onkin jo osittain otettu käyttöön. Sähköinen rekrytointi näkyy luonnollisesti hakijalle Kuntarekry-järjestelmänä. Tämä voinee viestiä hakijalle myös sitä, että organisaatio seuraa aikaansa ja on mukana sähköisissä asiointipalveluissa. Tämän kaiken lisäksi tietojärjestelmä voi tarjota organisaatiolle sisäisesti moderneja sähköisen tiedonkäsittelyn tapoja. Kuntayhtymällä olisi vielä runsaasti kehittämisen varaa Kuntarekryn käytössä.

Vaikka Kuntarekry-järjestelmä näennäisesti asettaa reunaehdot tietojenkäsittelylle ja vaikka järjestelmän kaikkiin yksityiskohtiin ei oltaisi tyytyväisiä, tulee katselukulmaa mielestäni muuttaa. Ensinnäkin Kuntarekry-järjestelmä on luotu kunta-alan yhteiseen tarpeeseen, peruseriaatteiltaan samanlaisen rekrytointiprosessin helpottamiseen. Kehittämistyön voinee olettaa olleen ja olevan asiakaslähtöistä, sillä järjestelmä on Suomen Kuntaliiton yhtiön KL-Kuntarekry Oy:n tuote, joka on ollut operationaalisessa käytössä vuoden 2010 syksystä lähtien (Suomen Kuntaliitto 2010, 33). Rekrytoinnissa prosessina tarvittavat työkalut (esim. hakemusten vastaanotto, vertailu, tiedoksianto)

ovat järjestelmässä olemassa. Ovatko organisaation tarpeet esim. erilaiselle hakuilmoitukselle tai hakemusten tulostamiselle vertailua ja haastattelutilannetta varten todellisia tarpeita?

Jos järjestelmää ei osata ja haluta käyttää täysipainoisesti, miksi se on sitten hankittu? Asenne ratkaisee, sillä minkä tahansa järjestelmän käyttö on mahdollista oppia, ja sitkeällä ja määrätietoisella työllä saada sen käyttö leviämään organisaatiossa. Työtapoja on muutettava, jotta sähköisen käsittelyn edut voidaan hyödyntää. Rutiinitöitä, esim. tiedoksiantoon liittyen, on mahdollista hoitaa paljon tehokkaammin sähköisesti. Järjestelmään on luotavissa erilaisia pohjia mm. tiedoksiantoa varten. Nämä pohjat tulisi luoda ja ottaa käyttöön. Pohjat nopeuttaisivat ja yhdenmukaistaisivat hakijoille lähtevää viestintää.

Entisestään helpotettaisiin rekrytointiprosessissa liikkuvaa tietoa, jos saataisiin tieto hakijoista siirtymään suoraan Kuntarekrystä diaariin. Järjestelmätoimittajilta tulisi selvittää, onko mahdollista siirtää tietopaketti hakijoista molempien järjestelmien ymmärtämässä muodossa tai rakentaa tällainen rajapinta. Jos tämä on tällä hetkellä teknisesti mahdotonta, olisi hyvä saada hakemuksen saapumisesta ilmoittavaan automaattiseen sähköpostiviestiin tarkenteeksi työavain, joka yksilöisi ilmoituksen ilman sekaannuksen mahdollisuutta.

Hakijoiden yhdenvertaisuudessa sähköisen ja perinteisen hallinnon edessä on havaittavissa problematiikkaa. Sähköisen hakemuksen jättäjä saa kuittauksen hakemuksen perillemenosta. Sähköpostitse jätetty hakemus kuitataan vastaanotetuksi hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti lähettämällä vastausviesti lähettäjälle. Tämäkin olisi mahdollista automatisoida palvelimelta tulevilla kuittauksella. Paperiversiona hakemuksensa jättävä ei saa minkäänlaista kuittausta. Toki tiedon saa tarvittaessa, mutta se vaatii omaa aktiivisuutta. Tulkitsisin tämän puhuvan sähköisen hallinnon kätevyyden puolesta.

Hakuprosessin käsittelyvaiheessa on havaittu satunnaisesti vakavia sisäisen tiedonhallinnan ongelmia, eli käytännössä esim. epätietoisuutta siitä, kenellä hakemuspino olikaan tällä hetkellä käsittelyssä. Sähköisessä järjestelmässä käytettävyys, eheys ja luotamuksellisuus olisivat koko ajan taatut. Hakemukset olisivat keskeytyksettä käyttöoikeuksien perusteella määriteltujen käsittelijöiden käytettävissä ja löydettävissä.

6.3 Asiakirjahallinnon järjestelmien kehittämispolut

Tavoitteeksi tulisi ottaa sähköiseen dokumenttienhallintaan siirtyminen. Tähän tavoitteeseen tulisi myös aktiivisesti pyrkiä. Haastatteluaineisto tukee näkemystä ko. järjestelmän tarpeellisuudesta, sillä on havaittu ongelmia, jotka ovat järjestelmällä korjattavissa. Useampi henkilö on havainnut ongelmia versionhallinnassa, eli aina ei tiedetä mikä versio asiakirjasta on tuorein. Pahimmassa tapauksessa aletaan työstää vanhempaa versiota ja kun asia huomataan, joudutaan hankalasti yhdistelemään tietoja kahdesta asiakirjasta. Jos asiaa ei huomata, jotain tietoa voi siten jopa hukkuu. Asiakirjojen suojaus on verkkoasemalla myös kömpelöä ja puutteellista. Asiakirjoja on helppo poistaa ja siirrellä jopa vahingossa.

Organisaatiossa on projektinhallinnallista osaamista, jolla tällainen merkittävä käyttöönottoprojekti on mahdollista viedä läpi. Projektille tulee saada riittävästi työaikaa ja edustus eri puolilta organisaatiota. Johdon on sitouduttava sähköiseen dokumenttienhallintaan ja näytettävä omalla toiminnallaan esimerkkiä, kun ollaan varsinaisessa käyttöönottovaiheessa. Ennen käyttöönottoa tulisi saada useampi ns. peruskäyttäjä testaajaksi, jotta organisaation omat toimintamallit saadaan hiotuksi selkeiksi. Järjestelmän käyttö ei voi olla sellaista, että vain asiakirjahallinnon ammattilainen voi hallita sen. Kaikki syntyvät asiakirjat tulisi luoda dokumenttienhallintajärjestelmässä, jota hallinnon, johtoryhmän ja seuraavan esimiestason pitäisi käyttää. Käyttöönottoon on saatava riittävä koulutus ja tuki.

Realistinen ja kustannustehokkain vaihtoehto on joka tapauksessa jatkaa nykyisen järjestelmätoimittajan kanssa, koska asianhallintaohjelmistosta on jo monta osaa hankittuna. Niiden käyttöä voidaan nykyiselläänkin tehostaa, mutta tulevaisuudessa lisähankintojen tekeminen on välttämätöntä, jos halutaan siirtyä sähköisempiin toimintamalleihin. Järjestelmälähtöisyys ei ole hedelmällisin ajattelutapa kehittämisen kannalta, vaan tulisi tarkastella toiminnasta kumpuavia tarpeita. Kuntayhtymän hallinnossa on kuitenkin vasta totuttu käyttämään KuntaToimistoa. Täysin uuden järjestelmän hankkiminen tässä vaiheessa ei olisi mielestäni perusteltua, vaan sekoittaisi juuri opitut työmallit ja aiheuttaisi varmasti erityisen suurta muutosvastarintaa. Uskon, ettei työn laatu ole kiinni siitä, mitä markkinoilla olevaa järjestelmää käytetään, vaan *miten* järjestelmää käytetään. Näen ohjelmiston kehittämisessä kolme eri polkua.

Ensimmäinen polku ei johda kehittämisen kannalta vielä juuri mihinkään. Tällöin käytössä olisi KuntaToimisto ja Arkkisovellukseen viety valmis eAMS. Pelkästään tähän pääseminen vaatii erittäin paljon työtä. Tässä skenaariossa muu toiminta jatkuisi ennallaan. Tällöin kuntayhtymässä olisi jo tarkasteltu eAMS-työtä varten organisaation koko toiminta ja löydetty mahdollisesti joistakin prosesseista päällekkäisyyksiä, joita voitaisiin virtaviivaistaa. Oltaisiin ajan tasalla organisaation asiakirjoista ja päivitetty säilytysajat ja julkisuusnäkökohdat. Kaikki hyviä ja tarpeellisia asioita, mutta sähköisen kehittämisen kannalta oltaisiin tehty vasta pohjatyö. Tietyllä tavalla tuo pohjatyö menisi hukkaan, jos eAMSia ei hyödynnettäisi sen enempää.

Toisessa polussa otettaisiin käyttöön sähköisen dokumenttienhallinnan Tdoc-moduuli KuntaToimistossa. Tultaisiin heti polunhaaraan: otetaanko järjestelmä käyttöön vaiheittain vai kertarysäyksellä? Kovin monivaiheisesti järjestelmää ei ehkä pysty ottamaan käyttöön, mutta asiassa voidaan mennä ns. Riihimäen kaupungin mallilla, eli viedään järjestelmään ensin kaikki organisaation sopimukset. Tätä puoltaa myös se, että sopimuksista tulee usein tietopyyntöjä asianhallintasihteerille. Tällöin voidaan myös luopua ylimääräisestä sopimusrekisteristä, joka aiheuttaa päällekkäistä kirjaimistarovetta. Tällainen välivaihe antaisi myös aikaa tutustua dokumenttienhallintajärjestelmän ominaisuuksiin, tottua sen käyttöön ja toivottavasti myös havaita sen edut. Jos siirrytään suoraan käyttämään pelkästään dokumenttienhallintaa, saadaan heti käyttöön uusiin asiakirjoihin kaikki hakutoiminnallisuudet, versionhallinta ja julkisuudenhallinta. Onnistuakseen käyttöönottoprojektin suunnittelu tulisi olla tässä tapauksessa erittäin huolellista.

Kolmas kehittämisspolku on uuden asianhallinta- ja dokumenttienhallintakokonaisuuden hankinta. Tällöin voitaisiin miettiä, minkälaisia ominaisuuksia järjestelmältä halutaan ja mikä on organisaation toiminnan kannalta paras järjestelmä. Lähinnä käytössä olevaa KuntaToimistoa olisi luultavasti saman järjestelmätoimittajan Tweb-ohjelmisto, joka on selainpohjainen asianhallintajärjestelmä. Nykyisten tietojen vienti olisi tällöin todennäköisesti ongelmaton ja migraatio sujuisi helposti. Oli kyseessä sitten mainittu järjestelmä tai joku aivan muu, vaihtoehto tuskin olisi kustannustehokas tai käytännön töiden suorittamisen kannalta järkevä vaihtoehto. Kustannustehokkuus voitaisiin toki saavuttaa myöhemmässä vaiheessa, kun uuden ohjelmiston käyttö olisi kunnolla opittu. Näkisin, että nykyisen ohjelmiston täyttä potentiaalia ei ole vielä käytetty ja näin ollen ohjelmistohankinnan voidaan katsoa menneen osittain hukkaan,

jos hyödyntäminen jää nykyiselle asteelle. Uuden ohjelmiston käyttöönotto on aina merkittävä projekti, eikä käytännön työ voi sujua aluksi yhtä tehokkaasti kuin sellaisella ohjelmistolla, jonka toiminta on jo sisäistetty.

On ratkaistava vielä merkittävä kysymys: mitä tehdään yhteisellä verkkoasemalla oleville tiedoille? Jos niille ei tehdä mitään, on olemassa vaara, että käyttöön tulee vain yksi tietojärjestelmä lisää ja tietoa pitää hakea entistä useammasta järjestelmästä. Tämä ei varmastikaan kannusta uuden järjestelmän käyttöön. Koko verkkoaseman sisällön siirtäminen sähköiseen dokumenttienhallintaan ei ole realistista, mutta voidaan pohtia, voisiko sieltä siirtää merkittäviä, usein tarvittavia tietoja. Tiedonsiirto on joka tapauksessa hidasta ja työlästä, joten se pitäisi suunnitella ja resursoida hyvin.

6.4 Muita sisäisen tiedonhallinnan parantamisen toimenpide-ehdotuksia

Intranet

Intranet-projektin onnistumiselta odotetaan paljon. Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että kaikki odottavat selkeämpää intraa. Käynnistyvällä intranet-projektilla on syytä järjestää riittävästi resursseja ja mahdollisesti alityöryhmiä. Projektissa voitaisiin lähteä siitä näkökulmasta, että ollaan luomassa aivan uutta intraa, eikä päivittämässä vanhaa.

Ajanhallinta

Yksi osa organisaation tiedonhallinnasta muodostuu ajanhallinnasta, joka voi olla hyvin henkilökohtainen asia. Ajanhallintaa voidaan kuitenkin tukea nykyisin monin tavoin sähköisillä välineillä. Kuntayhtymän käytössä on Tiimiposti-kokonaisuus, jossa on myös kalenteritoiminto. Sähköinen kalenteri tulisi ottaa käyttöön niille henkilöille, joilta se vielä puuttuu. Sen aktiivisen käyttöön tulisi olla opastusta ja rohkaisua, sillä kalenterin käyttö on kaikkien etu. Kalenteri on jo osin aktiivikäytössä esim. ylimmällä johdolla siten, että käyttö on mahdollista myös älypuhelimella ja paperikalenteria ei käytetä. Mahdollinen kahden kalenterin käyttö on hidasta ja vie turhaa aikaa. Sähköinen kalenteri on mahdollista synkronoida olemaan ajan tasalla, tehtiin merkintöjä siten mobiililaitteella tai tietokoneella.

Kokouskutsut tulisi aina lähettää kalenteritoiminnon kautta. Joitakin kokouskutsuja tehdään edelleen sähköpostitse ja muutosten päivittäminen ei ole tällöin yksiselitteistä, kun muutos ei päivity mihinkään kalenteriin automaattisesti. On ollut tilanteita, joissa ihmiset eivät tiedä, onko kokousta ja missä kokoustilassa se on. Sähköisen kalenterin avulla pysyisi paremmin ajan tasalla. Tiimipostin kalenteritoiminnossa on havaittu puutteita. Uusi kokous ei välttämättä näy selkeästi kutsutuille, vaan asiasta ilmoittava ikkuna saattaa jäädä muiden ikkunoiden taakse. Ajan tasalla pysyminen vaatisi siis tarkkaa kalenterin seuraamista. Ongelma poistuu, jos siirrytään suunnitellusti Microsoft Outlookin -ohjelmistoon, sillä sen kalenterista tulee ilmoitus uudesta tapahtumasta tai tapahtuman muutoksesta sähköpostiin. Tällöin voidaan seurata aktiivisesti vain yhtä syötettä, eli sähköpostia.

Henkilöstön tavoitettavuuden seurantaan on sähköisen kalenterin lisäksi olemassa HelpNet-järjestelmä, joka antaa tiedon myös vaihteelle. Järjestelmän merkitys on kasvanut, sillä vaihdepalvelut on ulkoistettu. HelpNetistä tulisi käydä ilmi henkilön perustietojen lisäksi tavoitettavuus, eli lomat ja muut poissaolot. Haastatteluiden perusteella HelpNetin käyttö on kirjavaa. Osa kirjaa menonsa hyvin tarkkaan, osa vain pitkät lomat. Olkoon kyseessä osamaattomuus tai viitseliäisyyden puute, niin asiasta tulisi laatia velvoittava ohjeistus omien tietojen ylläpitoon. Ohjeistuksen tueksi laadittiin muistilista poissaolotietojen ylläpidosta (Liite 2). Peruskäyttäjän näkökulmasta törmäämme ehkä monen järjestelmän ongelmaan. Miksi tavoitettavuustietojen ylläpito on hajautettu niin moneen eri järjestelmään? Jos haluaa tehdä merkinnät poissaolostaan kattavasti, tulee tehdä merkintä sähköiseen kalenteriin, HelpNet-järjestelmään, laittaa poissaoloviesti sähköpostiin ja leimata Timecon-kulunvalvontalaitteella itsensä oikealla tavalla ulos. Jos ko. henkilöllä ei ole sijaista, jolloin HelpNet hoitaa puheluiden siirtymisen, tulisi lisäksi sanella poissaoloviesti puhelimeen. Miksi mikään näistä järjestelmistä ei ns. keskustele keskenään? NykYTEknologialla on täysin mahdollista saada kulunvalvontaleimaus näkymään suoraan esim. sähköisessä puhelinluettelossa. Riihimäen kaupungilla kyseinen integraatio oli käytössä edellisessä Netwise-järjestelmässä. Palveluntuottajien kanssa tulisi selvittää, onko nykyisiä järjestelmiä mahdollista integroida toisiinsa tai vähintään ottaa huomioon asia järjestelmien hankinnan yhteydessä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tiedonhallinnan kehittämistä tulisi viedä kokonaisvaltaisempaan suuntaan. Julkishallinnon organisaatioilta suoraan oletetaan ja vaaditaan nykyään kokonaissuunnittelua eli kokonaisarkkitehtuurin luomista. Suunnittelussa tulee huomioida toiminta, tiedot, tietojärjestelmät ja teknologia sekä näihin kaikkiin liittyvät tietoturvanäkökohdat ja integraatiomahdollisuudet. Tukitoimintojen ja siihen liittyvän asiakirjahallinnon profiilia tulisi saada nostettua kuntayhtymän sisällä ja olisi annettava resursseja myös niiden kehittämiseen. Ymmärrettävästi ydintoiminnan potilastietojärjestelmä on korostuneessa roolissa ja sen kehittämisen tulee olla aivan yhtä tärkeää kuin nykyäänkin. Rinnalle olisi nostettava myös yleishallinto. Hallinto- ja taloustoimiston rajalliset henkilöstöresurssit edellyttävät tehokasta tiedonhallintaa. Ylimääräiseen tiedon haeskeluun muistinvaraisesti monesta eri paikasta ei ole aikaa. Törmätään kuitenkin ongelmaan: miten kehittää toimintaa tehokkaammaksi, jos nykyisen henkilöstön kaikki aika menee perustehtävistä selviytymiseen? Tämä olisi mielestäni ratkaistava väliaikaisilla lisäresursseilla hallinnon henkilöstöön. Kehittämistä ei voida kuitenkaan ulkoistaa, vaan sen pitäisi tapahtua sisältäpäin, organisaation omista tarpeista. Tarpeet tuntee parhaiten vakituinen henkilöstö. Apuna voitaisiin tuki käyttää myös ulkopuolista asiantuntijaa auttamaan kehittämisprojektien läpiviemisessä tai tiivistää yhteistyötä palvelukeskuksen ja kuntayhtymän alueen kuntien kanssa. Sähköisen arkistonmuodostussuunnitelman teko kun on joka tapauksessa käynnissä kunnissa.

Yksi tapa kohti kokonaisarkkitehtuuria voisi olla laajentaa sähköisen arkistonmuodostussuunnitelman kehittämistyön näkökulmaa. Tämä asiakirjahallinnollinen määrittelyvaihe tulisi ymmärtää koko organisaatiota palvelevana toiminnan kehittämisenä, eikä vain arkistoa palvelevana tai Arkistolaitoksen vaatimuksia täyttävänä toimintana. Mukaan täytyisi saada eri puolilta organisaatiota henkilöitä, jotka voivat analysoida nykyistä toimintaa ja havainnoida mahdollisia kehittämiskohteita. EAMS-työssä käydään joka tapauksessa läpi kaikki sellaiset prosessit, joissa muodostuu asiakirjallista tietoa ja tietojärjestelmät, joissa näitä tietoja käsitellään. Tähän kun vielä lisättäisiin pohdinta eri teknologioiden yhdistämismahdollisuuksista ja mietittäisiin muutenkin järjestelmien ja tietojen integraatiota, oltaisiin jo hyvin lähellä kokonaisarkkitehtuurin luomista. Parhaimmillaan voisi syntyä sekä eAMS että kokonaisarkkitehtuuri pienemmällä vaivalla verrattuna siihen, että kumpikin kehittämistyö toteutettaisiin erikseen.

Toinen tapa kohti kokonaisarkkitehtuuria voisi olla tietotilinpäätöksen tekeminen vuosittain. Aluksi tämä tilinpäätös voisi olla suppea, sillä ensimmäisen version luonti olisi joka tapauksessa työlästä. Seuraavina vuonna tilinpäätöstä voitaisiin hioa aina vain paremmaksi ja kattavammaksi. Mikä tahansa kehittämispolku valittaisiin, olisi syytä lähteä kuitenkin liikkeelle pala kerrallaan, vaikka pyritäänkin kokonaiskehittämiseen. Tarkasteluun voitaisiin ottaa esimerkiksi yksi prosessi kerrallaan. Ensin havainnoitaisiin, miten prosessi viedään läpi tällä hetkellä. Miten tieto kulkee prosessissa? Voisiko joitain osia tai koko prosessin hoitaa sähköisesti tehokkaammin? Tarkasteluun tulisivat väkisinkin em. kokonaisarkkitehtuurin näkökulmat.

Kuntayhtymän hajanainen tietohallinto vaikeuttanee kehittämisen läpivientä. Yhtymäjohtajaa alemmalla esimiestasolla kukaan ei vastaa tietohallinnosta. Käytännön toiminta jakautuu atk-yksikön kahdelle it-tukihenkilölle ja palvelukeskuksesta (RHL-Data) hoidettaviin tehtäviin. Palvelukeskuksen olemassaolo voisi parhaimmillaan vahvistaa kehittämistyötä ja yhteentoimivuutta ainakin alueellisesti, onhan kuntayhtymän ja sen alueen kunnilla käytössä samoja tietojärjestelmiä ja alustoja. Vuoropuhelua tulisi entisestään tiivistää kehittämishankkeissa ja pitää kaikki osapuolet ajan tasalla. EAMS-työssä yhteistyötä pyrittiin käynnistämään, mutta se ei ollut nähdäkseni vielä tarpeeksi tiivistä. Kuntayhtymän puolelta vaadittaisiin johdon erittäin vahva tahtotila, jos tiedonhallintaa halutaan kehittää kokonaisuutena. Pelkkä tahtotila ei kuitenkaan riitä, vaan riittävä työaika tulee olla mahdollista järjestää suunnitteluun ja kehittämistyön suorittamiseen. Kehittämistyöstä pitäisi myös seurata konkreettisia tuloksia, jotka henkilökunta voi selkeästi havaita. Tuloksien tulisi luonnollisesti selkeyttää ja helpottaa päivittäisen työn tekemistä ainakin pitkällä aikavälillä.

Haastattelussa esiin tullut inhimillinen näkökohta ihmisen toimimisesta merkittävänä tiedonlähteenä aiheuttaa myös pohdintaa. Yksittäisiin ihmisiin luottaminen tietolähteenä ei voi olla kovin kestävällä pohjalla, sillä kyseinen tietolähde voi kuitenkin jossain vaiheessa vaihtaa työpaikkaa tai jäädä eläkkeelle. Tällaisen ”tietopankin” tietomäärä voi olla suuri ja hyödynnettävä, mutta toisaalta hyvin arvolutautunut ja henkilön omista lähtökohdista riippuvainen. Kaikille tarkoitettu tasavertainen tieto tulisi organisoida ja jakaa jollakin muulla, yhteisellä tavalla.

Ajatellaanko tietojärjestelmiä hankittaessa ja päivitettäessä vain tiettyjä, sillä hetkellä työkaluja tarvitsevia tehtäviä? Järjestelmiin investoitaessa olisi syytä maksimoida niis-

tä saatava hyöty. Peräänkuulutan ajattelutapaa, jossa mietitään mitä yhtymäkohtia noilla tehtävillä on muihin tehtäviin, miten se näkyy käytännön toiminnassa ja löytyykö toiminnan tasolta sellaisia asioita, jotka voidaan siirtää tietojärjestelmästä toiseen joko automaattisesti tai muuten vaivattomasti. Järjestelmätoimittajat luultavasti myyvät mieluummin toisen järjestelmän kuin miettivät näitä asioita asiakkaan puolesta.

Sähköisistä toimintatavoista on oltava havainnoitavia hyötyjä, jotta niihin siirtyminen on mahdollista. Ylimmässä johdossa on jo huomattu esimerkiksi sähköisen kalenterin käytön edut. Sähköisiä toimintatapoja tulee laajentaa kaikkiin mahdollisiin toimiin, joissa niistä on hyötyä. Vanhoista toimintamalleista on mahdollista päästää irti, mutta se vaatii aikaa ja motivaatiota kokeilla uutta.

Kiteytettynä esitän seuraavia kehittämiskohteita kuntayhtymän tiedonhallinnan parantamiseksi: Sähköinen dokumenttienhallintajärjestelmän hankintaan ja käyttöönottoon on pyrittävä. Tässä yhteydessä on otettava huomioon, että henkilöstöllä ei ole juurikaan kokemusta ko. järjestelmien käytöstä. Suunnittelu ja käyttöönottoprojekti on merkittävässä roolissa onnistumista ajatellen. Harppaus on suuri, mutta se askel on otettava, jos halutaan kehittää toimintaa sähköiseen suuntaan. Monet tutkimuksessa mainitut epäkohdat on mahdollista korjata em. järjestelmän avulla. Huoli siitä, hyödynnetäänkö kaikkea organisaatiossa vaivalla luotua informaatiota on ainakin osittain korjattavissa dokumenttienhallinnan avulla, kun tieto on helpommin löydettävissä ja käytettävissä.

Intranetin tuleva kehittämistyö on priorisoitava merkittäväksi kehittämistyöksi. Intranet voi toimiessaan selkeyttää sisäistä viestintää, vähentää sähköpostitulvaa ja toimia koko organisaation yhteisöllisenä ilmoitustauluna. Luottamus intranettiin on saatava kuntoon!

Nykyisten ajanhallintaan liittyvien järjestelmien (sähköinen kalenteri, HelpNet) käytössä on paljon tehostamista. Järjestelmät on saatava laajemmin aktiiviseen käyttöön. Tiedon tulee olla ajantasaista ja esimiehet on vastuutettava ylläpitämään alaistensa perustietoja. Olen tässä työssä laatinut huoneentaulut esimiehen tueksi (Liite 3). Älypuhelimien saatavuutta laajemmalle joukolle tulee harkita. Älypuhelimia ei tarvita viihdekäyttöön vaan mm. sähköisen kalenterin aktiiviseen käyttöön. HelpNetin seuraavan päivityksen tai järjestelmämuutoksen yhteydessä tulee miettiä integraatioiden

mahdollisuutta. Kulunvalvontaleimauksesta tulisi mennä tieto automaattisesti mahdollisimman moneen järjestelmään, vähintään sähköiseen puhelinluetteloon. Järjestelmien yhteentoimivuus kannustaisi ylläpitämään omia poissaolotietoja aktiivisesti.

Esimerkkiprosessista havaittiin erityisesti nykyisen, jo hankitun järjestelmän käytön tarvitsevan kehittämistä. Työkalu on jo, enää tarvitsee hioa käytännöt sen mukaiseksi. Muistettava on, että käytäntöjä ei kehitetä järjestelmää varten, vaan järjestelmä on kehitetty rekrytointiprosessin sähköistämistä varten, ja sähköistäminen sujuvuutta varten. Kuntayhtymässä vallalla oleva tarve tulostaa hakemuksia järjestelmästä on nähdäkseni tarpeeton ja syö sähköisyydestä saatavia etuja. Aikaisemmin mainitun vertailun lisäksi haastatteluissa tehtävät merkinnät voisi aivan hyvin tehdä suoraan Kuntarekryyn! Siellä ne olisivat tallessa ja tarvittaessa useammankin käsittelijän luettavissa. Haastattelutilanteessa yhdellä haastattelijalla voisi olla vaikka kannettava tietokone, jolla muistiinpanot tehtäisiin järjestelmään.

Ymmärrettävästi Kuntarekry on varsin tuore tietojärjestelmä, eikä ole realistista ajatella, että se voisi saman tien toimia yhdessä organisaation diaarin kanssa. Diaari- ja asiankäsittelyjärjestelmiä on kuitenkin markkinoilla useita ja jokainen toimii hieman eri tavalla. Mielestäni sovellusten käyttäjät voisivat haastaa järjestelmätoimittajat keskustelemaan keskenään rajapintojen rakentamisesta.

Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen kokonaistila Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymässä on mielestäni ongelmallinen niin kauan kuin henkilöresurssit pidetään aivan minimissä. Yksi henkilö ei voi kokemuksen perusteella hoitaa tehokkaasti koko asiakirjahallinnon ja arkistotoimen kenttää. Paperimaailmassa hyvä arkistonhoitaja on saattanut olla riittävä resurssi ylläpitämään paperiarkistoja. Tällöin tulisi kuitenkin olla erikseen kirjaamotyöntekijä. Sähköisiin käytäntöihin siirtyminen vaatii jokaiselta työntekijältä hieman perehtymistä, mutta palkitsee toisaalta esim. asiakirjojen nopealla löydettävyydellä. Jatkuvasti lisääntyvä tietomäärä on vaikeasti hallittavissa perinteisin keinoin ja joka tapauksessa sähköisesti saapuvat asiakirjat vaativat sähköisiin malleihin siirtymistä, jos tavoitellaan asiankäsittelyn tehokkuutta. Murrosaika paperisen ja sähköisen maailman kanssa tulee varmasti edelleen jatkumaan ja organisaatiossa tarvitaan sekä paperiarkistojen hoidon että sähköisen tiedonhallinnan osaamista.

LÄHTEET

AMS-opas. 2007. Kansallisarkisto. WWW-dokumentti. <http://www.ams-opas.fi/ams/arkistokaavan-laatiminen/>. Päivitetty 24.10.2007. Luettu 17.3.2012.

Arkistolaitos 2010. EAMS-käyttöönottosuunnitelmaohje. PDF-dokumentti. <http://www.arkisto.fi/uploads/eAMS-käyttöönottosuunnitelma18082010.pdf>. Luettu 25.6.2012.

Arkistolaki 831/1994. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>. Ei päivitystietoja. Luettu 5.4.2012.

Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti asiankäsittelyjärjestelmissä tai asiakirjarekistereissä 2003. Arkistolaitoksen määräys ja ohje. PDF-dokumentti. Luettu 9.4.2012.

Cohen, Louis & Manion, Lawrence 1995. Research Methods on Education. 4th Edition. London: Routledge

Ekholm, Kai 2001. Elämäsi 20 seuraavaa vuotta tietoyhteiskunnassa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.

Heikkilä, Anssi 2012. Kuntaorganisaatioiden näkemykset kuntien yhteisestä tehtäväluokituksesta sekä sähköisestä arkistonmuodostussuunnitelmasta. Jyväskylän yliopisto. Historian ja etnologian laitos. Arkistohallinnan maisteriohjelma. Pro gradu – tutkielma.

Henkilötietolaki 523/1999. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>. Ei päivitystietoa. Luettu 4.11.2012.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huhtiniemi, Heikki 2012. Tietotilinpäättös – Ei taakaksi vain tueksi. Tietosuoja 2/2012, 16-17.

Huotari, Maija-Leena, Hurme, Pentti & Valkonen, Tarja 2005. Viestinnästä tietoon – Tiedon luominen työyhteisössä. Porvoo: WSOY.

Hyvä tiedonhallintatapa ja tietosuoja. 2012. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. WWW-dokumentti. http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/terveydenhuolto/salassapito/hyva_tiedonhallintatapa_ja_tietosuoja. Luettu 31.3.2012.

Julkisuuslaki 621/1999. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>. Ei päivitystietoa. Luettu 31.3.2012.

Kaario, Kimmo & Peltola, Tuomo 2008. Tiedonhallinta – Avain tietotyön tuottavuuteen. Jyväskylä: WSOYpro/Docendo.

Kallio, Tarja 2012. Triplan Oy:n tiedonohjausjärjestelmän esittely. Kunnallisarkistoyhdistys ry:n koulutuspäivät 8.-9.3.2012. Luentoaineisto.

Kananen, Jorma 2008. KVALI – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Julkaisuja 93.

Koski, Jussi T. 1998. Infoähky ja muita kirjoituksia oppimisesta, organisaatioista ja tietoyhteiskunnasta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (Potilaslaki) 785/1992. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#a21.12.2010-1230>. Ei päivitystietoa. Luettu 5.4.2012.

Lybeck, Jari ym. 2006. Arkistot yhteiskunnan toimiva muisti. Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen oppikirja. Helsinki: Arkistolaitos.

Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sanastowiki 2011. Asiakirjahallinnon sanasto. WWW-dokumentti. <http://wiki.narc.fi/sanasto/index.php/Etusivu>. Päivitetty 1.12.2011. Luettu 24.6.2012.

Summa, Markku 2012a. Yhteentoimivuus parantaa laatua. Tietosuoja 2/2012, 19.

Summa, Markku 2012b. Odotettu uudistus lisää yhteistyötä. Tietosuoja 2/2012, 20-21.

Suomen Kuntaliiton vuosikertomus 2010. PDF-dokumentti. http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/tietoa/Documents/vuosikertomus2010_ebook.pdf. Luettu 24.10.2012.

Tietohallintolaki 634/2011. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110634>. Ei päivitystietoja. Luettu 24.6.2012.

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2012. Laadi tietotilinpäätös. PDF-dokumentti. http://www.tietosuoja.fi/uploads/g8fsi_1.pdf. Päivitetty 24.4.2012. Luettu 29.6.2012.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuominen, Kimmo 2008. Tiedon partaalla – Kuinka hallita informaatiotulvaa. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Valtiovarainministeriön työryhmämuistio 11/2000. PDF-dokumentti. Päivitetty 10.1.2002. Luettu 31.3.2012.

Voutilainen, Tomi 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita Publishing.

**Kuntayhtymän sisäisen tiedonhallinnan parantaminen
sähköisiä toimintamalleja kehittämällä**

Esitiedot

Tehtävänimike

Palvelusvuodet kuntayhtymässä

Yleisiä kysymyksiä tiedonhallinnasta

Mitä ymmärrät käsitteellä tiedonhallinta?

Miten haet tietoa organisaation sisältä? Käytätkö useimmiten jotain tiettyä menetelmää?

Hakeeko joku tietoa puolestasi?

Kuinka paljon käytät aikaa organisaation sisäiseen tiedonhakuun päivässä (suurin piirtein)? Haetko tietoa joka päivä?

Onko organisaation sisäisessä tiedonkulussa tapahtunut muutoksia vuosien varrella? Minkälaisia? Onko muutoksista ollut hyötyä?

Luotko itse asiakirjoja organisaation käyttöön?

Jos luot asiakirjaa, johon tarvitaan useamman henkilön työpanosta, miten asiakirjaa luonnostellaan ja kommentoidaan? Miten jaat dokumentteja muille?

Oletko tyytyväinen organisaation tiedonhallintaan? Oletko tyytyväinen työsi tehokkuuteen (ajatellen tiedonhallinnan välineitä)?

Onko sinulla jotain omia niksejä, joilla hallitset tietotulvaa?

Miten huolehdit, että omat tehtävät tulevat hoidettua ajallaan?

Näkyykö tietoturva- ja tietosuojavaatimusten toteuttaminen mielestäsi hallinnon arjessa? Millä tavoin?

Miten tietoturvaa voitaisiin mielestäsi parantaa hallinnossa?

Sisäisen tiedonhallinnan kanavat (tietojärjestelmät)

Mitä nimeäisit sisäisen tiedonhallinnan/tiedonhaun kanaviksi?

Haastattelukysymykset

KuntaToimisto

Osaatko hakea tietoa KuntaToimistosta?

Miten haet tietoja?

Kuinka helposti tiedot löytyvät?

Tiedätkö mikä on diaari ja sen merkitys organisaation toiminnassa?

Pitäisikö diaaria osata käyttää laajemmin?

Käytätkö KuntaToimiston sähköistä työpöytää? Tiedätkö, mitä sillä voi tehdä?

Sähköposti ja kalenteri

Minkälaisia menetelmiä käytät sähköpostiviestien hallintaan (ajankäyttö, kansiot tms., jakelun apukeinot (ryhmät))?

Käytätkö sähköistä kalenteria ja millä tavoin?

Intra

Kuinka paljon käytät intranetsivuja?

Onko intran tietosisältö luokiteltu selkeästi?

Miten intraa pitäisi mielestäsi kehittää? Mitä elementtejä siellä voisi olla?

Yhteinen verkkoresurssi (Y-asema)

Löydätkö verkkoasemalta helposti etsimäsi? Onko tiedot luokiteltu selkeästi?

Oletko tyytyväinen verkkoresurssin käytettävyyteen?

HelpNet

Tiedätkö mihin kaikkeen HelpNettiä käytetään?

Käytätkö itse HelpNettiä? Mihin?

Päivitätkö poissaolosi säännöllisesti HelpNettiin?

Miten saisimme pidettyä sähköisen puhelinluettelon paremmin ajan tasalla?

Sähköinen kehittäminen

Tiedätkö, millaista sähköinen dokumenttienhallinta on?

Oletko käyttänyt jotain em. järjestelmää?

Tarvittaisiinko sisäistä koulutusta tiedonhallintaan liittyvistä aiheista? Mistä aiheista?

Käytätkö sosiaalisen median ohjelmia tai pikaviestimiä? Voisiko kuntayhtymä mielestäsi hyötyä niistä sisäisesti? Miksi?

Tarvittaisiinko kuntayhtymässä mielestäsi sähköistä ryhmätyökalua?

Muistilista lomalle lähtöön (ja pidempään poissaoloihin)

Pääosa vuosilomasta pidetään loma-aikana (2.5.-30.9.)
Suunnittele ja hyväksytä loma esimiehellä,
hae lomaa ePopuluksesta

Merkitse **loma-aika HelpNettiin**
ja varmista puheluiden ohjautuvuus joko sijaiselle tai vastaajaan
(Tämän voi tehdä hyvissä ajoin etukäteen)

Merkitse **sähköiseen kalenteriin loma-aikasi**
(Tämän voi myös tehdä hyvissä ajoin etukäteen)

Kirjoita **poissaolotiedote sähköpostiin**
(Sama tiedote on seuraavan kerran muistissa ja
voit päivittää vain poissaolopäivät tekstiin)

Leimaa kulunvalvontalätkällä lähtiessäsi **Loma -> Ulos**

Hyvää lomaa!

Merkintöjen tekemisessä auttavat tarvittaessa:

ePopulus, HelpNet ja leimaus (Timecon):
palvelusihiteeri Eija Kuossari

Sähköinen kalenteri ja sähköposti:
ATK-yksikkö (it-tukihenkiöt Kati Sjöberg ja Lauri-Matti Leino)

Miksi merkinnät ovat tärkeitä?

- *ePopulus on palkanlaskennan ja henkilöstöhallinnon keskeinen järjestelmä, joten tieto on oltava siellä. Valitettavasti kulunvalvontajärjestelmästä **ei ole** mitään yhteyttä ePopuluseseen.*
- *Vaihde saa tietonsa ainoastaan HelpNet-järjestelmästä.*
- *Työkaverisi etsii luultavasti läsnäolotietosi sähköisestä kalenterista, erityisesti kokouksia järjestettäessä.*
- *Talon ulkopuolelta tulevaan sähköpostitiedusteluun on asiallista mennä automaattivastaus poissaolostasi ja tieto mahdollisesta sijaisesta.*
- *Kulunvalvonta seuraa luonnollisesti työaikaasi, leimaa kerralla oikein!*

HUONEENTAULUT ESIMIEHELLE

Uuden työntekijän tullessa:

-Hae työntekijälle käyttöoikeudet sisäverkkoon ja sähköpostiin atk-yksiköstä *vähintään viikkoa ennen* työntekijän aloitusta.

Täytä lomake intrasta sähköisesti ja lähetä sähköpostin liitetiedostona,
(2. sivu palautetaan allekirjoitettuna) atk-yksikköön

-Hae käyttöoikeudet myös tarvittaviin sovelluksiin (Efficaan on aivan oma lomake)

Tee työsopimus ePopulukseen.

Ohjeista työntekijää toimittamaan mahdollinen ay-jäsenmaksuvaltakirja ja verokortti palvelukeskukseen.

Ilmoita uudesta työntekijästä palvelusihteerille, jotta tiedot voidaan päivittää sähköiseen puhelinluetteloon (HelpNet).

Pääterveysaseman avaimet ja tunniste (kulunvalvontalätkä) haetaan hallinto- ja taloustoimistosta 4. kerroksesta. Lopen terveysasemalla avaimen/tunnisteen saa taloustoimien sihteeriltä ja Hausjärven Lehtimajoissa osastonsihteeriltä sekä RYKS:ssä hallintotoimistosta.

Työntekijän poislähtiessä:

Ilmoita työntekijän tunnusten lopettamisesta atk-yksikköön. Passivoi Effica-tunnukset ja ilmoita Pakeen tunnusten passivoinnista.

Tee merkinnät ePopulukseen kirjallisen irtisanoutumisen jälkeen. (Määräaikainen työsopimus lakkaa sopimuskauden päätyttyä ilman irtisanoutumista ellei toisin ole sovittu.)

Ilmoita työntekijän lähdöstä palvelusihteerille.

Huolehdi siitä, että työntekijä palauttaa avaimet ja kulunvalvontalätkän.

Tee pyynnöstä työtodistus. (Tarkista ennen 4/2009 taloon tulleiden palvelusaika palvelusihteeriltä)

Asiakirjahallinto / kirjaaminen yleishallinnossa:

- Kuntayhtymässä virallisesti käsiteltävät asiat tulee rekisteröidä, eli kirjata (merkitä diaariin). **Rekisteröinti on lakisääteistä.**
- Asia tulee pääsääntöisesti rekisteröidä, kun se aiheuttaa kuntayhtymässä toimenpiteitä. Jos et ole varma kirjataanko asia, kysy sitä asianhallintasihteeriltä.
- Asiaan voi pyytää diaarinumeron lähettämällä sähköpostia (**terveyskeskus@riihimaki.fi**) tai soittamalla asianhallintasihteerille.
- Myös asian välivaiheet, lähtevät asiakirjat ja päätökset tulee kirjata asian seuraamiseksi.
- Diaarinumero tulisi näkyä kaikissa kirjattavissa asiakirjoissa.
- Asian käsittelyyn pyydetty asiakirjat kannattaa pyytää vain kuntayhtymän osoitteella, ei henkilökohtaisesti. Sähköisesti pyydetty asiakirjat pyydetään osoitteeseen **terveyskeskus@riihimaki.fi**
- Sähköposti on yleensä yhtä virallinen kuin paperiasiakirja.
- Henkilökohtaiseen sähköpostiin saapuvat asiakirjat (esim. hakemukset, tarjoukset) tulee heti ohjata terveyskeskuksen viralliseen sähköpostiin **terveyskeskus@riihimaki.fi**
- Asian rekisteröintiä ei tehdä vain arkistoinnin vuoksi, vaan asiakirjojen löydettävyyden varmistamiseksi koko asian käsittelyn aikana.
- Alkuperäiset asiakirjat tulee palauttaa arkistoon, kun niitä ei enää aktiivisesti tarvitse.